

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	金澤病院居宅介護支援事業所
サービスの種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

常設の窓口は金澤病院居宅介護支援事業所の責任者とし、利用者の相談、苦情処理に当たる。

窓口責任者：伊藤 祐喜

苦情処理受付電話番号：0267-66-3443

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 相談、苦情等の受付がなされた場合は、受付簿の当該利用者の住所、氏名、相談内容、連絡方法などを記載する。
- (2) 管理者へ内容等を報告する。
- (3) 当該職員から事情を聴取すると共に、報告書を提出させる。
- (4) 事業所内にて対応、処理方法を検討する。
- (5) 必要に応じて関係機関と協議する。
- (6) 処理経過、及び結果を遅滞なく利用者に報告する。
- (7) 処理結果を苦情処理台帳に記録し保存する。
- (8) 佐久市及び国保連の指導調査に協力する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- (1) 管理者または担当介護支援専門員が直接当該サービス事業者へ、利用者からの苦情の内容を伝えると共に、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- (2) 管理者及び介護支援専門員が、サービス事業者へ改善策の提案を求め、それについて評価、助言を行う。
- (3) 両者で最終的に合意、決定した改善策を文章にまとめ、居宅事業管理者がサービス事業者と一緒に改善策を説明し了承を得る。
- (4) その後もサービス事業者のサービス内容について、改善が見られない場合や再度利用者から苦情があった場合にはサービス事業者の変更も含めた対策を図る。

4 その他参考事項

- (1) サービスの提供に当たり接遇など徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供に心がける。
- (2) 苦情が出された場合は誠意を持って対処するものとし、苦情に至らないケースでも利用者から希望や相談があった場合、事例検討の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。