

(参考様式6)

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	はな. 居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	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

- ・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置する。
また、担当者が不在の時は、通信機器で対応できるよう体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

(担当者) 木 村 茂 雄

(連絡先) 電話番号 077-565-0711 F A X 077-565-0711

携帯電話 080-5712-5248

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情または相談があった場合には、担当者が利用者に連絡を取り、必要に応じ訪問するなどして、詳しい事情を聞き事実を確認する。
- ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事実関係の特定を慎重に行う。
- ・苦情処理については、利用者様にできるかぎり理解して納得して頂けるように対応する。
- ・苦情の内容、処理結果について記録した上、保管して再発防止に役立てる。
- ・苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介して解決方法を模索する。

草津市健康保険部介護保険課

電話番号 077-561-2369

滋賀県国民健康保険団体連合会

電話番号 077-522-2651

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
- ・関係職員だけで処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国民健康保険団体連合会などに相談し、助言指導を得て解決方法を模索する。

4 その他参考事項

- ・苦情処理マニュアルを作成し、勉強会を通じて同様の相談・苦情が生じないように日ごろから意識して努める。
- ・職員に処遇に関する研修を年2回程度実施する。