

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	ゼルクケアプランセンター
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

	担当者職名・氏名	連 絡 先
苦情受付担当者	管理者 岡田 郁子	06-6491-7001
苦情解決責任者	代表取締役 上田 茂	06-6491-7001

・受付時間 8時30分～17時30分(営業日:月曜日から金曜日)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・自ら提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
- ・苦情の内容を把握するために受付したものが直ちに管理者に連絡を取り、担当介護支援専門員からも事情を確認した後、相手方へ連絡を取り、直接伺うなどして詳しい事情を聞くとともに対処する。
- ・利用者から改善策の同意が得られない場合は、事業所以外の相談窓口(尼崎市介護保険課)を紹介するなど必要な援助を行う。
- ・必要に応じて主治医、行政等関係機関に報告を行う。
- ・記録を保管し、再発防止を図る。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- ・苦情があったサービス事業者に連絡し、事実確認を行う。
- ・利用者の意向や居宅サービス計画に沿ったサービスを提供するよう申し入れる
- ・サービス事業者が苦情に対して改善が見られない場合は、利用者の意向を確認し、了解を得たうえで、事業者の変更または居宅サービス計画の変更を行う。

4 その他参考事項

- ・利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。
- ・国民健康保険団体連合会、市長等行政が行う調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を図る。
- ・介護支援専門員に対する研修を行い、提供する居宅介護支援の質を高める。