

(参考様式5)

## 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	ケアプランセンター てらす
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

### 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

①苦情受付担当者

ケアプランセンター てらす 管理者 曾根 孝洋

TEL082-401-4199 FAX082-401-4198

②行政窓口

・東広島市役所介護保険課 TEL082-420-0937

・広島県国民健康保険団体連合会 TEL082-554-0783

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 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当介護支援専門員に事情を確認する。

② 担当者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。

③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、苦情内容を解決する為の行動を迅速に行う等)。

④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

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)

① 苦情があった場合は、事業所の管理者に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして苦情内容の事実確認をし、詳しい情報の把握を迅速に行い、記録し共同で対応を行う。

② 利用者の立場を考慮しながら事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。

③ 苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応方針を協議し、記録する。

④ 苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえ他の事業所等の紹介を迅速に行う。

4 その他参考事項

①事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。