

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	宇摩ケアプランセンター
申請するサービスの種類	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

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、相談担当者が不在のときは、事務員等が基本的な事項については対応を行い、その後、必ず担当者に引き継ぎを行う。

電話番号 0896-23-6533

F A X 0896-23-6522

相談担当者 管理者 谷 千里

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迅速に担当者が相手方に連絡をとり、利用者及びその家族等に直接話を聞くことにより、詳しい事情を把握する。
- ② 管理者が、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
(検討会議を行わない場合も、必ず処理結果を管理者まで報告する。)
- ③ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な処理をする。(利用者に謝罪に行くなど)
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- ・ 苦情があった場合は、事業の管理者に連絡を取り、直接訪問して苦情内容の確認、詳しい事情の把握を迅速に行い、記録し、共同で対応を行う。
- ・ 利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ・ 苦情内容については、再発防止に役立てるための対応方針をサービス担当者会議などで報告を行うとともに、協議し記録する。
- ・ 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行う。

4 その他参考事項

- ・ 苦情対応マニュアルを設置する。
- ・ 日常的に苦情の出ない運営を心がける。
- ・ 管理者、社員間で、定期的にカンファレンスを行い、これを記録にとどめる。
- ・ 毎日の申し送り事項の中で確認をする。
- ・ サービス利用者の立場での運営に心がける。
- ・ 1年に1回、1年間の相談、苦情、要望について分析し再発防止に役立てるよう記録にとどめる。