

利用者又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所メイプル
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1. 利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する相談窓口、担当者

相談や苦情に対して円滑に対応できるよう常設の相談窓口と担当者を配置しています。
また、相談・苦情窓口担当者が不在の場合、苦情内容を確認し速やかに担当者・責任者に引き継ぎます。

(苦情解決責任者) 管理者：長岡 賢幸 (相談窓口担当者) 担当ケアマネジャー

窓口：居宅介護支援事業所メイプル 事業所
住所：大分市賀来南1丁目1番71号 電話：097-529-9755
受付時間：月曜日から金曜日の9時から18時まで
(但し、土・日・祝日、年末年始(12/31～1/3)を除く)

2. 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

1. 苦情受付担当者は、利用者等から受け付けた苦情を「相談・苦情受付記録票」に記載する。
2. 受け付けた苦情に対して、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了承を得る。
3. 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、対応策の協議を行う。
4. 苦情申出者に、その結果又は解決に向けての対応策等の説明を行い同意を得る。
5. 改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
当事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
6. 苦情の内容から必要に応じて、市町、県、国民健康保険団体連合会に報告を行う。
7. 同様の苦情、自己が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、研修等の機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
8. 苦情受付担当者は苦情申し立て者に対する報告を随時実施する。

3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

1. サービス提供事業所に対する苦情があった際には、苦情を受けるに至った経緯を把握したうえで、当該事業者の責任者に連絡をとり、早急に対応するよう求め、必要に応じて当該事業所に改善を求める。
2. 当該事業者の問題があったにも拘わらず度重なる苦情がある場合には、利用者、関係機関と協議のうえ、事業所の変更を協議する。

4. その他参考事項

【公的相談窓口】

- ・大分県社会福祉協議会
大分市大津町2丁目1番41号 電話：097-558-0300 窓口時間：平日8時30分～17時15分
- ・大分県国民健康保険団体連合会
大分市大手町2丁目3番12号 電話：097-534-8475 窓口時間：平日8時30分～17時
- ・大分市役所 長寿福祉課
大分市荷揚町2番31号 電話：097-537-5679 窓口時間：平日8時15分～17時30分