

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	サンスマイル
サービスの種類	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)、担当者の設置状況

苦情相談担当者 森 はるみ (管理者)

相談、苦情に対する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるよう配慮している。

苦情相談担当者 森 はるみ (管理者)

連絡先 TEL 052-893-7701 FAX 052-893-7702

営業日・時間 月～金曜日(国民の休日及び12月30日～1月3日を除く) 9:00～18:00
上記以外及び時間外は携帯電話に転送

2. 外部苦情窓口 名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 052-959-3087 愛知県国民健康保険団体連合会 052-971-4165

3. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・相談または苦情があった場合、担当者は利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し受けた相談・苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
また速やかに解決を図る旨、伝言する。
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。

- ・担当者は把握した状況について検討を行い、必要と判断した場合は事業所内で検討会議を開き具体的な対応を決定する。

- ・決定した対応内容について担当者は必ず翌日までに利用者側に報告・説明を行う。
(時間を要する内容であっても、その旨と経過について連絡する。)

- ・対応内容に基づき必要に応じて関係者への連絡を行うとともに、利用者への対応方法を含めた結果報告を行う。

- ・対応、改善策について全従業者への周知徹底し、以後の再発防止を図るとともに、受付から解決までの記録を残し、業務に潜在する発生要因を取り除く検討を行う。

4. 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(管理者等)に早急に連絡や訪問調査を行い、苦情に対する内容の把握・確認をするとともに解決方法を検討する。
必要に応じ、サービス担当者会議での報告を行い解決策・再発防止の対応方針を検討する。

- ・苦情が適切に処理され、または改善されているか、情報収集などを行い確認を行う。

- ・上記の職員だけでは処理が困難な場合は保険者、国保連などに相談し助言・指導を得て解決方法を模索する。

5. その他参考事項

- ・接遇などについて研修を定期的実施し、職員の資質の向上を図る。

- ・利用者についてのアセスメントを的確に行い心身の状況、生活環境などから予見できるリスク要因を把握し、サービス提供者がその情報を共有できるよう連絡調整を行う。

- ・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。