

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	赤羽整形リウマチクリニック 居宅介護支援事業部
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

連絡先 : 03-3900-0567

FAX : 03-3900-0572

担当者 : 法人理事長
 管理者

受付時間 : 営業時間に準ずる

 営業時間外は、FAX・留守番電話にて対応

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、事務員でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ。

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 苦情があった場合には、ただちに管理者あるいは介護支援専門員が相手方に連絡をとり、直接面談して詳しい事情を聴くとともに、担当者からも事情を確認する。
必要があると判断した場合は、管理者を含め職員全員による検討会議を行う。
- ② 検討会議の結果は、必ず翌営業日までに具体的な対応を取る。
- ③ 苦情の内容によっては、第三者委員を選定して苦情の対応にあたる。
- 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等

- ① 利用者より苦情の申し出があったサービス事業者に、その旨を連絡し、事実関係の確認を行う。
- ② 常に利用者の立場に立って、当該サービス事業者との苦情の解決にあたる。
- ③ 苦情の解決には社会性や客観性を確保して、円滑に解決を図る。
- ④ 確認した苦情の内容によっては、市町村・国民健康保険団体連合会と連絡をとり、指示を仰ぐ。
- ⑤ 苦情解決のための話し合いや改善策は、サービス提供事業者および苦情申し出人に、文書で記録した書面で同意を得る。

4 その他参考事項

- ① 日頃よりサービス提供事業者との連絡を密に取り、サービス事業者の運営状況等を周知しておく。
- ② 利用者の要望・希望等および特性をよく理解し、適切にサービス計画を図る。
- ③ サービス事業者によるサービス提供中にも、苦情が発生しないようにサービス事業者および利用者と双方に連絡調整を図る。
- ④ 職員の計画的な研修等により、質の向上を図る。
- ⑤ 利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として、何らの不利益な取り扱いをしない。