

(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	井野口在宅支援センター
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

井野口在宅支援センター
連絡先 : 082-422-3753
担当者 : 安部 美紀(管理者)

東広島市介護保険課
連絡先 : 082-420-0937

広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
連絡先: 082-554-0782

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、面接に行く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からの事情を確認する。
- 担当者が、必要であると判断した場合は、担当介護支援専門員等まで含めて検討会議を行う。
- 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など)。
- 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)

- 苦情があった場合は、事業所の管理者に連絡を取り、苦情内容の事実確認を行い、詳しい情報の把握を迅速に行う。
- 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確認を行う。
- 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。
- 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

- 苦情が発生した場合は日報に記入し、情報共有する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。