

(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	東広島市西条北地域包括支援センター
申請するサービス種類	介護予防支援事業

措置の概要	
1	<p>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</p> <p>相談窓口:東広島市西条北地域包括支援センター 住所:〒739-0007 広島県東広島市西条土与丸六丁目1番91号 井野口病院内3階 担当者:岡田 陽子(管理者) 電話番号:082-431-6745 窓口開設時間:8:30~17:15(事業所定休日は除く)</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1)相談及び苦情の対応 相談又は苦情電話があった場合は、職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。</p> <p>(2)確認事項 相談対応者は以下の事項について確認を行う。 ①相談又は苦情のあった利用者の氏名 ②提供したサービスの種類、年月日及び時間 ③サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合) ④具体的な苦情・相談内容 ⑤その他参考となる事項</p> <p>(3)相談及び苦情処理 概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。 ①相談・苦情処理のため、以下の内容を議論する。 ・サービスを提供した者からの概況説明 ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討 ②利用者に対し担当者が事情説明を行う。 ③必要に応じて居宅介護支援事業者にも、苦情又は相談の状況について報告する。 ④市や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ったことを報告する。 ⑤内容について全職員に周知することで、再発の防止を図る。</p>
3	<p>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)</p> <p>・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。</p>
4	<p>その他参考事項</p> <p>サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。</p>
5	<p>苦情等相談窓口</p> <p>東広島市基幹型地域包括支援センター 〒739-8601 東広島市西条栄町8番29号 本館2階 電話:082-422-1022 ファックス:082-423-2330 東広島市 健康福祉部 介護保険課 〒739-8601 東広島市西条栄町8番29号 本館2階 電話:082-420-0937 ファックス:082-422-6851 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課(苦情処理係) 電話番号:082-554-0783</p>

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。