

## 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	ケアマネ事業所・クローバー
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

### 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

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ① 連絡先                   TEL (0867) 88-0979 携帯 080-8237-4341 FAX (0867) 88-0979
- ② 窓口開設時間       AM8時30分～PM5時30分まで(時間外は090-5370-2135にて対応)
- ③ 苦情受付担当者   管理者 平岡 聖加  
苦情解決責任者   施設長 道繁 由香理
- ④その他               利用者にはこの内容を周知させるよう努める。  
担当者が不在の場合でも対応できる仕組みとするとともに、必ず担当者に引き継ぐ体制を整える。

#### 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) 相談及び苦情の対応  
相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応する。  
管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者へ報告する。
- (2) 確認事項  
相談又は電話については、次の事項について確認、記録する。  
相談又は苦情のあった利用者の氏名、サービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項。
- (3) 相談及び苦情処理期限の説明  
相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。
- (4) 相談及び苦情処理  
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
  - ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
  - ② 担当した者からの概要説明を行う。
  - ③ 問題点を整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
  - ④ 文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を行った上で、文書を渡す。
  - ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで必要に応じて行政窓口等に対して報告を行う。
  - ⑥ 改善策を講じ、再発を防止するとともに、記録は5年間保存する。

#### 3 その他参考事項

当事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を検討し、対処する。苦情が出された場合は、誠意をも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、利用者からの希望や相談があった場合には、検討材料として協議し、以後のサービス提供に資するように工夫する。

#### ■ 行政機関、その他苦情受付機関

新見市役所高齢者支援課介護保険係                   電話：(0867) 72-3148       FAX：(0867) 72-1407

国民健康保険団体連合会                               電話：(086) 223-8811       FAX：(086) 223-9105