

## 12 苦情処理の概要

苦情処理の概要は、以下のとおりです。

(1)利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口及び相談担当者を設置いたします。

相談担当者：大久保 安朗 ・ 野口 久美

電話番号 :0964-23-5266

FAX番号 :0964-23-5267

対応日時 :8:30~17:30(日曜、祝祭日を除く)

尚、相談担当者が不在となる場合や、相談担当者に係る苦情については、代理の者を配置し、氏名、連絡先等を聞き、相談担当者に必ず引き継ぐようにいたします。この場合、代理の者には秘密保持を遵守させ、相談担当者以外に利用者の情報が漏れないよう配慮いたします。

(2)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順は以下のとおりです。

- ・ 利用者及び家族などからの苦情をお受けした時は、まず上記担当者が苦情の内容をお聞きし、下欄のA及びBの手順により処理します。
  - ・ 苦情内容及び処理経過については記録保存し、再発防止及びその後のサービス提供に役立てるようにします。
  - ・ 苦情処理は、他の業務に優先して行うものとし、次のサービス提供時(訪問時)までには苦情を解決し、利用者の方が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。
- A 苦情を申し立てられた方に内容説明等行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者には必ず報告します。
- B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、訪問による利用者からの聞き取りや、担当者等への内容確認により、事情(事実)を把握します。
- B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等の苦情を申し立てた方に説明し、同意を得ます。
- B-3 管理者は、利用者等から苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているか、担当者のみならず利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、他の介護支援専門員に変更する等して、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を行います。
- B-4 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者及び担当者とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分に注意してサービスの提供を行います。

(3)その他の事項

- ・ 当事業所が行う居宅介護支援等に対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関(市町村、国民健康保険団体連合会)への申立てもできますので、希望されるなら必要な協力を行います。
- ・ 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、改善等の指示を受けた場合は速やかに改善します。
- ・ 居宅サービス計画は利用者の希望を踏まえて作成されております。変更を希望される場合速やかに応じますので、お申し付けください。
- ・ 担当の介護支援専門員の変更や、他の居宅介護支援事業所等への変更の希望(当事業所との契約の解除を含む)にも速やかに応じます。