

(参考様式 10)

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	居宅介護支援事業所 かなれ介護支援センター
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)、担当者設置

◇苦情担当窓口

- ①連絡先 (1)かなれ介護支援センター TEL052-811-5515 (2)総務部 TEL052-618-6606
(3)HP <https://community-care.co.jp>

②苦情受付担当者 (1)管理者等 (2)総務部

- ③受付時間 (1)月曜日～金曜日(但し土日祝 12/30～1/3 を除く) 9:00～18:00
(2)月曜日～金曜日(但し土日祝 12/30～1/3 を除く) 9:00～17:00
※但し、担当者不在の場合は担当者以外が対応

◇苦情対応体制 (1)苦情受付担当者:② (2)苦情解決責任者:管理者

2 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 TEL052-972-3087

愛知県国民健康保険団体連合会 TEL052-971-4165

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

◇苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に「苦情・相談対応記録簿」に記入し、「苦情・相談対応の指針」に準じ、次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

①苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

- ・利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ・サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。

②検討会の開催

- ・苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③改善の実施

- ・利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
- ・改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を検討する。)

④解決困難な場合

- ・保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤再発防止

- ・同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」等を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥事故発生時の対応等

- ・事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

4 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

①事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。

②上記の職員だけの処理が困難な場合は、第三者委員会や保険者である市町村、国保連合などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。

③同様の苦情、事情が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。又、事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

5 その他参考事項

日々の朝礼、夕礼等で利用者情報を共有し、また、定期社内研修等を通じ、普段より苦情の出ないサービス提供を心掛ける。