

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	一期一会ケアプランセンター島田
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)及び担当者

サービス相談・要望・苦情窓口 一期一会ケアプランセンター島田内

窓口	苦情解決責任者：鈴木紗千子	苦情受付担当者：前田萬里子
		電話：0547-37-0101
島田市市民福祉部 長寿介護課	電話：0547-34-3287	F A X：0547-34-3289
藤枝市健康福祉部 介護福祉課	電話：054 - 643 - 3111 (代表)	F A X：054-643-3506
静岡県国民健康保険団体連合会	電話：054-253-5590	F A X：054-253-5589

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告する。

(2) 確認事項

相談者は電話については、次の事項について確認する。

⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した従業員の氏名(利用者がわかる場合)、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 サービスを提供した者からの概要説明を行う。
- ③ 問題点の整理、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、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡す。必要に応じて苦情解決責任者が行う。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥ 苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図る。

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に限る)

- (1) 管理者又は担当介護支援専門員が直接当該居宅サービス事業者の利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- (2) 管理者及び担当介護支援専門員がサービス事業者に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。
- (3) 両社で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、担当介護支援専門員がサービス提供事業者と一緒に利用者への改善策を説明し理解を得るとともに、文書を渡す。
- (4) その後においても、サービス提供事業者のサービス内容について改善が見られない場合、及び再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4 その他参考事項

- (1) 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、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。
- (2) サービス業におけるビジネスマナー(接遇等)を徹底するほか、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、従業員指導を行う。
- (3) 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮する。