

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

| | |
|---------|-----------------|
| 事業所の名称 | 居宅介護支援事業所 ぷらむ五霞 |
| サービスの種類 | 居宅介護支援 |

- 1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者
 - ・ 相談・苦情に対する常設の窓口として、担当者を置いている。
担当者 介護支援専門員 金川 慶子
T E L 0280-80-0180
F A X 0280-84-4460
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ・ 苦情受付担当者は、利用者等から受け付けた苦情を「苦情受付簿」に記載する。
 - ・ 受け付けた苦情に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
 - ・ 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、対応策の協議を行う。
 - ・ 苦情申出者に、その結果又は解決に向けての対応策等の説明を行い、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行う。）
 - ・ 苦情の内容から必要に応じて、市町、県、国民健康保険団体連合会に報告を行う。
 - ・ 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、研修等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。
 - ・ 「苦情受付簿」については、その解決の日から5年間保存する。
- 3 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等
 - ・ サービス提供事業所（訪問介護、通所介護等）に対する苦情があった際には、苦情を受けけるに至った経緯を把握したうえで、当該事業者の責任者に連絡をとり、早急に対応するよう求め、必要に応じて当該事業所に改善を求める。
 - ・ 当該事業者の問題があったにも拘わらず度重なる苦情がある場合には、利用者、関係機関と協議のうえ、事業所の変更を協議する。
- 4 その他参考事項
 - ・ 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている。（研修の定期的実施など）