

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	三島市医師会指定居宅介護支援事業所
申請するサービスの種類	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)、担当者の設置等

相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口	電話： 055-972-0712	FAX： 055-957-3015
担当者	飯田 浄美	
その他	三島市役所介護保険課	055-983-2605
	静岡県国民健康保険団体連合会	054-253-5590

- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布するか、重要事項説明書に下記内容を掲載するなどしてあらかじめ周知する。また、その内容について事業所の見やすい場所へ掲示する。
- ・「苦情・相談対応記録」を作成し、例えば苦情とまでは言えない軽微な事案（相談・ご意見）であっても、サービスの質の向上のため拾い上げ、記録する。
- ・担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なようにし、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。
- ・特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。
- ・相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
- ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず、利用者へ対応内容等の結果報告を行う。（時間を要する場合は一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。）

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の場合のみ記入）

- ・事実確認を迅速に行い、当該サービス事業者の管理者等と共同で対応する。なお、必要に応じて苦情内容についてサービス担当者会議等での報告を行い、全サービス事業者一丸となって再発防止・サービス向上に取り組む。

4 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。
- ・苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業者全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。