

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	泉の郷南希望が丘居宅介護
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）、担当者の設置 ○相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は基本的な事項についてはだれでも対応できるようにし、「苦情相談受付記録」（社内用書式）に記入し、担当者に引継ぎを行っている。 電話番号:045-360-8552 FAX番号:045-360-8554 管理者:佐々木 直子 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ○苦情があった場合は速やかに相手側に連絡をとり、直接自宅に赴き詳しい事情を聞きとる。 また同時に担当者からも内容の確認を行う。 ○確認内容について担当者と今後の対策及び検討会議を行う。 ○検討した結果を遅くとも翌日までには具体的な対応をする。 ○一連の顛末を「苦情相談報告書」（社内用書式）にまとめ、書庫に保管する。 ○「苦情相談報告書」の内容を職員間で共有し、再発防止に役立てる。 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の場合記入） ○苦情があった場合は速やかに事業所の管理者に連絡をとり、苦情内容の事実確認・詳しい情報の把握を迅速に行い、記録に残し共同で対応を行う。 ○利用者様の立場を考慮しながら、事業所の管理者とともに事実関係の特定を慎重に行う。 ○苦情内容については、早急にサービス担当者会議等を招集し、報告を行い再発防止に役立てる為の対応方針を協議し、記録する。 ○苦情内容が改善されない場合は、利用者様の意向を踏まえ他の事業所等を紹介する。 4 その他参考事項 ○ミーティングで情報を共有し、普段から苦情が出ないように努める。 ○重要な事柄に関しては社内研修の題材とし、再発の防止に努める。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。