

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	横浜市岡津地域ケアプラザ
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

- ① 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誰でも対応できるようにするとともに、
担当者に必ず引き継いでいる。
- ② (電話番号) 045-812-0685 (FAX) 045-812-0802
- ③ (担当者) 管理者 北澤 香織

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問する
な どして詳しい事情を聞くとともに、担当介護支援専門員に事情を確認する。
- ② 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。)
- ③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、事業所の管理者に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして
苦情内容の事実確認をし、詳しい情報の把握を迅速に行い、記録し共同で対応を行う。
- ② 利用者の立場を考慮しながら事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ③ 苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応
方針を協議し、記録する。
- ④ 苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえ他の事業所等の紹介を行う。

4 その他参考事項

- ① 毎日ケアプラザ内の朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。
- ② 事業所内で週に1回ミーティングを行い、ヒヤリ・ハットなどの事例検討を行う。

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。