

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	泉の郷綾瀬居宅介護
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、基本的事項については誰でも対応できるようにし、相談担当者に必ず引き継いでいる。引き継ぎについては、口頭ではなく、書面で行うようにする。

電話番号：0467-71-5520

FAX：0467-71-5521

担当者：細谷 勝彦

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、ただちに担当者が利用者に連絡を取るようにする。
- ・直接担当者が利用者宅を訪問し、事業を聞くとともにサービス提供担当者からも事情を確認する。
- ・苦情担当者が必要があると判断した場合は、関係者を集め内部検討を行う。
- ・苦情内容及び検討内容を関係者に連絡するとともに必要があれば行政に報告する。
- ・検討の結果、利用者に対しては必ず翌日までには謝罪に行くなど具体的な対応をする。
- ・記録は、苦情内容、聞き取り内容、検討結果、具体的対応等すべてを記録に取るようにする。
- ・作成された記録は、台帳として保管し、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

- ・苦情があった場合は速やかに事業所の管理者に連絡を取り、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、利用者様の以降を踏まえ他の事業所等を紹介する。

4 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないよう利用者の相談に傾聴を心がけている。
- ・事業所内研修及び会議を毎月実施し、学習するとともに情報共有をしている。