

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	居宅介護支援センター マックスひこね
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談また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、担当者を設置。また担当者不在の場合は、基本的な事項は誰でも対応ができるようにするとともに、担当者から折り返し連絡を入れるように伝える。営業日、営業時間以外についても、転送電話にて対応、迅速かつ誠実に必要な対応を行う。

【要望・苦情窓口】 マックスひこね 所長 0749-21-4800

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、速やかに担当者が利用者に連絡をとり、詳しい事情を聞くとともに担当ケアマネジャーからも事情を確認する。
- ②担当者が必要があると判断をした場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③検討の結果を踏まえて、具体的な対応を行う。(利用者への謝罪、改善の取り組みの報告等)
- ④記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

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)

- ①苦情があった場合は、速やかに担当者が利用者に連絡をとり、詳しい事情を聞くとともにサービス事業者の職員からも事情を確認する。
- ②担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。
- ③検討をした対応策については、必要に応じて利用者に説明を行う。
- ④記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

4 その他参考事項

普段より苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心がける。

- ①週に1回の事務所会議で重要伝達事項の確認を行う。
- ②適宜、従業員の資質の向上のための研修機会を設ける。

【公的機関の相談窓口】 国民健康保険団体連合会 077-510-6605

彦根市(高齢福祉推進課) 0749-24-0828 甲良町(保険福祉課) 0749-38-5151
愛荘町(福祉課) 0749-42-7691 多賀町(福祉保健課) 0749-48-8115
豊郷町(医療保険課) 0749-35-8117