

(参考様式6)

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	居宅介護支援事業所カノン
申請するサービス種類	居宅介護支援及び介護予防支援

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 連絡先 電話：052-916-1040 FAX：052-916-1043
- ② 担当者名 介護支援専門員 高柳 葉月
- ③ 受付時間 午前9時から午後5時30分 月曜日から金曜日までとする
ただし、12月29日から1月3日までを除く
- ④ 担当者不在時の対応 担当者以外でも対応できるように引継ぎを行う

2 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 052-959-3087
愛知県国民健康保険団体連合会 052-971-4165

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
- ④ 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

4 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 事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
- ② 上記の職員だけでは処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- ③ 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

5 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。