

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	シルバン介護センター
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置内容

苦情や相談の受付窓口を次の通り設置する。

【事業所】

①苦情受付担当・責任者：(管理者)高橋 裕子

②連絡先： (TEL) 047-325-8385 (FAX) 047-325-9181

③受付時間等：(1)事業所内における面接や電話による場合平日（月～金）午前9時00分～午後5時00分
（土・日・祝祭日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く）
(2)FAXによる場合は24時間受信可能

【外部苦情相談窓口】

市川市 福祉部 介護保険課 施設グループ：(TEL) 047-712-8548 (FAX) 047-712-8733

千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課：(TEL) 043-254-7404 (FAX) 043-254-0048

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

①相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員で対応し、その旨を苦情受付担当者に直ちに報告する。

②確認事項

㊦苦情申出人及び利用者の氏名、㊦提供したサービスの種類、㊦提供した年月日及び時間、㊦担当した職員の氏名、㊦具体的な相談・苦情内容等、状況の聞き取りや事実確認を行う。

③相談及び苦情処理期限の説明

苦情申出人に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。

④相談及び苦情処理

概ね次の手順により相談及び苦情について処理する。

(1)事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

(2)サービスを提供した職員からの概況説明。

(3)問題点の整理、今後の改善策等についての議論を行う。

(4)口頭での説明や文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して直接行う。

(5)苦情処理の場合、その概要についてまとめ、必要に応じて利用者を担当する関係事業所及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。

(6)苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果までを書面に記録する。改善点を明記し、再発の防止を図る。