

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	有限会社 岩本薬局 居宅介護支援事業所
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)及び担当者
 - 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設置している。
 常設窓口：TEL 054-247-0760 FAX 054-245-2863
 担当者：福原直義
 静岡市保健福祉局健康福祉部介護保険課：054-221-1377
 静岡県国民健康保険団体連合会介護保険課：054-253-5590
 - 担当者不在時でも他職員全てが対応可能とし、相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成し、確実に担当者に引継ぎ、対応出来る体制を敷いている。利用者に重要事項説明書に当該事項を記載し、周知する。
- 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
 - 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じて訪問し状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 管理者は、担当者に事実関係の確認を行う。
 - 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、対応を決定する。
 - 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡）
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方法等（居宅介護支援事業者に限る）

利用者から苦情があったサービス業者への対応は、次の手順により行う。

 - (1) 事業管理者または担当介護支援専門員が直接該当サービス事業者利用者からの苦情内容を伝えとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
 - (2) 事業管理者および担当介護支援専門員がサービス事業者に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。
 - (3) 両方で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業管理者がサービス事業者一緒に利用者への改善策を説明して了承を得るとともに、文書をわたす。
 - (4) その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善が見られない場合や再度利用者から苦情があった場合には、サービス事業者の変更を含めた対策を図る。
- 4 その他参考事項
 - 事業所において月1回の研修会等を行い対応方法を従業者に周知する。
 なお、行政窓口等の関係との協力、助言等により適切な対処方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。