

(参考様式5)

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いぶき
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

① 苦情処理窓口:

職名 居宅介護進事業所いぶき 管理者 相澤麻輝
住所 三島市谷田(塚の台)1601番地の20
連絡先 TEL 055-957-1712 FAX055-957-1713

② 行政期間その他苦情受付機関

三島市役所 介護保険課 介護保険係 055-983-2607
函南町役場 福祉課 高齢者福祉係 055-979-8126
清水町役場 福祉介護課 介護保険係 055-981-8213
沼津市役所 介護保険課 055-934-4836

=====
国民健康保険団体連合会(苦情受付窓口)
所在地 静岡県葵区春日2丁目4番34号
電話番号 054-253-5590(苦情専用)
受付時間 9:00~17:00(平日のみ)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

方針:

利用者様からの苦情を、ご意見として、真摯に受け止め、事業所のサービスレベルの向上のため、組織的な苦情処理体制の構築を図る。

具体的手順:

上記担当者を窓口とし、利用者様またはご家族様等からご相談、苦情のお申出を頂いた際には速やかに事実確認を行う。その上で、苦情の要因を探り、今後の改善策ならびに利用者様への対応を事情所内で検討し、その結果を利用者様へご報告する。
上記内容については別紙 苦情処理対応ケース記録に記録する。

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)

利用者の利益を第一に考え、誠実な対応を促し、共に成長していく事業所であるように日ごろより連携を図る。

具体的には、利用者より苦情を受け付けた後、苦情のあったサービス事業者、居宅介護支援事業者とでカンファレンスを開き、利用者からの苦情の内容の確認を行う。サービス事業所のサービス内容に問題等があった場合は、改善策の検討を促し、その結果を利用者に説明する。利用者サービス事業者の意思疎通の仲介を図り、良好な関係が継続されるように側面的に支援する。

4 その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。