

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	ケアプランセンターあゆむ
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

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

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する

① 窓口設置場所	住所	熊本市西区蓮台寺2丁目6-7	
	事業所名	ケアプランセンターあゆむ	
	電話番号	096-288-0570	
	携帯番号	080-5775-4547	
②窓口開設時間	午前8時30分 ～ 午後5時30分		
③対応者職氏名	役職名：管理者	氏名： 田上 歩	
④外部苦情相談窓口	熊本市役所 介護事業指導課	:	096-328-2793
	熊本県国民健康保険団体連合会介護サービス相談窓口	:	096-214-1101
④その他	事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する		

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) 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として窓口担当者が対応する
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する

(2) 確認事項

- ①相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ②提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④具体的な苦情・相談内容
- ⑤その他、参考となる事項

(3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する

(4) 相談及び苦情処理

- おおむね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
- ①管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する
 - ・サービスを提供した者からの概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・文書による回答案の検討
 - ②文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す
 - ③利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する
 - ④市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する
 - ⑤事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで再発の防止を図る

3 その他参考事項

- (1) 苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する
- (2) サービス業におけるビジネスマナー(接遇等)を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、職員指導を行う
- (3) 利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する
- (4) 検討結果について、利用者の納得が得られず、他の事業所を選択する場合は、必要な協力を行う
- (5) 苦情又は、相談内容が損害賠償を生じる場合、速やかに応じる