

## 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	指定居宅介護支援事業所さくら
申請するサービス種類	居宅介護支援

措置の概要	
1	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当者      管理者      清末多佳子</li> <li>・ 電話番号    電話    049-280-3036      FAX    049-284-8196</li> <li>・ 受付時間      8:30～17:00（営業日）</li> </ul> <p>市町（保険者）等の苦情・相談窓口</p> <p>坂戸市049-283-1331      鶴ヶ島市049-271-1111</p> <p>東松山市0493-23-2221      鳩山町049-296-2122</p> <p>川島町049-297-1811</p> <p>埼玉県国民健康保険団体連合会    048-824-2568</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 相談及び苦情の対応</p> <p>相談があった場合、原則として苦情担当者が対応する。苦情担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情担当者へ報告する。</p> <p>(2) 確認事項</p> <p>次の事項を確認する→・相談・苦情のあった利用者の氏名・提供したサービスの種類・提供した日時 担当した従業員の氏名等・具体的な相談苦情相談の内容・その他の事項</p> <p>(3) 相談及び苦情処理期限の説明</p> <p>相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業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。なるべく迅速に回答をできる様にする。</p> <p>(4) 相談及び苦情処理</p> <p>概ね、次の手順により相談及び苦情について処理する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業所内において相談・苦情処理のための会議を開催しサービスを提供した者からの概要説明を行う。</li> <li>② 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について話し合う。</li> <li>③ 苦情担当者及びサービス提供をした従業員が、会議の結果得られた回答・改善策を、原則として利用者宅を訪問し、理解を得られる様、説明を行う。</li> <li>④ 必要に応じ、行政機関に対して報告を行う。行政が行う調査に協力すると共に、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、必要な改善を図る。</li> <li>⑤ 苦情担当者は同様の苦情等が再度起らぬよう、事業所内の周知徹底を図る。</li> </ol> <p>(5) 記録及び保管</p> <p>上記苦情処理の経過等は記録し、保管を行う。</p>

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）

- (1) 担当介護支援専門員は直接当該居宅サービス事業者に、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、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。管理者へも状況を報告する。
- (2) 管理者及び担当介護支援専門員はサービス事業者に改善策の提案を求める。それについての話し合いを両者で行う。
- (3) 両者で最終的に合意・決定した改善策を、担当介護支援専門員及びサービス提供事業者が、利用者へ説明し理解を得る。
- (4) その後においてもサービス提供事業者のサービス内容について改善が見られない場合、及び再度利用者から苦情があった場合はサービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4 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。苦情まで至らないケースであっても事業所内会議等に置いて共有し対策を考えるなど、以降のサービス提供に資するよう工夫する。
- (2) 接遇を徹底するほか、適宜研修等を実施し、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

