

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	長寿支援センター愛生
申請するサービス種類	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等に対する常設の窓口（連絡先）及び担当者を設置する。 相談又は苦情処理等に対する対応策として、業務の明確化に努め、介護支援専門員をその担当者とする。 但し、担当者が不在の場合には、他の当事業所職員が対応し、担当者に引き継ぐ。いずれも不在の場合は、受けた職員が、当事業所職員へ連絡し、連絡を行う旨を伝える。 常設の窓口 人吉市南泉田町109 長寿支援センター愛生 電話 0966-23-6131 FAX 0966-23-6131 担当者 石工文子 主任介護支援専門員	
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) 苦情が発生した場合は、介護支援専門員がその利用者に速やかに連絡を取り、苦情の内容の理解に努める。 (2) 原則として連絡の後、一度は利用者宅を訪問し、苦情についての事実確認を行い、十分内容・問題点を理解した上で、対応策を講じる。 (3) 苦情の内容が当事業所の提供した居宅介護支援事業に対して発生したものか、居宅介護サービス事業者に関するものかを明らかにして、必要に応じて関係者を含め対策会議を開き、早期解決に努める。 (4) 利用者からの苦情に関して、市町村や国民健康保険団体連合会から指導・助言を受けた場合は、その内容を十分把握した上で速やかに改善を図る。 (5) 苦情解決に当っては、継続的に利用者に連絡や確認を行い再発防止に努める。 (6) 苦情や相談に関する記録は、台帳として整理し、これを保管する。	
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 (1) 利用者からの苦情内容を的確に伝えと共に、事業者からも事情を聞き、改善策等の提示を求める。 (2) 利用者に対し、事業者から提示された改善策に基づく改善が実施されたかを確認する。 (3) 利用者の苦情が不適切な形で処理されていた場合、状況により適切な改善策の要求、又は、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう等の対策を講じる。	
4. その他参考事項 (1) 自ら提供した支援の苦情については、上記2の処理手順に準じ、必要な改善を行う。結果について理解を得られない場合は、他の事業所を選択してもらう当の対策を講じる。 (2) 当該苦情処理体制及び手順については、サービス内容説明文書に記載すると共に事業書に掲示する。	