

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業者又は施設名	よつば会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

よつば会居宅介護支援事業所は、ご利用者やご家族からの相談または苦情に対して、迅速かつ誠意をもって対応し、地域に信頼される安全・安心のサービスが提供できるよう、以下の事項を遵守します。

1. 利用者からの相談または苦情等に対する相談窓口、担当者の設置

相談や苦情に対して円滑に対応できるよう常設の相談窓口と担当者を配置します。

(解決責任者) 永井 宏 (担当者) 西田 香

携帯電話等を活用し、担当者が不在の場合でも基本的な事柄については他のスタッフにて対応ができる体制を整えます。

窓口：よつば会居宅介護支援事業所 2階 事務室

住所：岡山市南区泉田5丁目10番32号 電話：086-245-0333

受付時間：月曜日から金曜日の8時30分から17時30分まで

土曜日の8時30分から12時30分まで

(但し、祝祭日・8/13～15・12/30～1/3を除く)

【公的相談窓口】

岡山市介護保険課

岡山市北区大供1丁目1番1号 11階 電話：086-803-1240 受付時間：平日8：30～17：15

岡山市事業指導課

岡山市北区大供1丁目1番1号 11階 電話：086-212-1012 受付時間：平日8：30～17：15

岡山県国民保険団体連合会

岡山市北区桑田町17番5号 電話：086-223-8811 受付時間：平日8：30～17：15

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. 苦情があった場合は、直に担当者が相手方に連絡を行い、訪問等により詳しい事業を伺うと共に、当該サービスを担当したスタッフからも事情を確認し、事態を早期に把握する。
2. 担当者は、解決責任者に報告を行い、指示を受ける。
3. 必要に応じて、解決責任者は関係者による検討（対策）会議を設ける。
4. 遅くとも翌日までに相手方を訪問し、謝罪のうえ、検討の結果を利用者に説明し、調整を行う。
5. 担当者は本件に関する報告書を作成し、解決責任者が確認捺印・全スタッフに指導のうえ、再発防止に努めるとともに、関連書類は問題解決より5年間保管する。

3. その他 参考事項

- ・ 日頃から苦情が生じないような良質なサービス提供と人間関係の構築を心がけます。
- ・ 面接技術や介護支援技術の研鑽を目的とする研修会等に積極的に参加します。