

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要 (R3. 4. 12)

事業所名	岸本ケアプランセンター
サービス種別	居宅介護支援

措置の概要

1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者（管理者が対応）を配置する。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

（担当者） 岸本 真理子

（連絡先） 電話番号 077-568-2415

ファックス番号 077-568-2416

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに相談担当者（管理者）が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認する。
相談担当者が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。

苦情処理については、検討結果等に基づき、必ず翌日までに利用者に対する対応を行う。
苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情の内容によっては、行政窓口を紹介する

草津市市介護保険課 電話番号 561-2369

滋賀県国民健康保険団体連合会 電話番号 510-6605

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）

当該サービス提供事業者の管理者あてに苦情内容を速やかに伝達するとともに、その対応を共同で行う。また、サービス担当者会議においても、その内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定する。

度重なる苦情が相次ぐサービス事業者については、今後利用者に対する紹介を行なわないとともに、行政窓口に連絡する。

4 その他参考事項

当該事業所における介護支援専門員の資質向上のための研修体系と、当該研修実施のための勤務体制の確保を定めるとともに、介護支援専門員について個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等について計画的に研修を実施している。

管理者は、研修目標の達成状況について、適宜、確認し、必要に応じて改善措置を講じている。