

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	わかちあい
申請するサービス種類	居宅介護支援

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

- 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
 - ✧ 常設窓口 電話 0436-63-6601 FAX 0436-63-6604
 - ✧ 受付時間 9：00 ～ 18：00（受付時間以外は携帯電話に転送）
 - ✧ 担 当 者 鈴木 陽子（携帯 090-3901-0802）
- 利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- 担当者が不在の場合、誰もが対応できるようにするとともに、必ず速やかに担当者に引き継ぐ体制を整えている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りを行う。
- 特に事業者に対する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を行う。
- 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
- 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。
- 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者に対しても、対応方法を含めた結果報告を行う。（対応に時間を要する場合であっても、遅くとも翌日までには、対応中である旨を利用者に連絡する。）
- 苦情または相談に対する対応内容および処理結果を「相談苦情対応解決シート」に記録し、同様の苦情相談がないように、いつでも介護支援専門員が見ることができる場所で、かつ関係者以外は容易に見ることができない場所に2年間保管する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- 処理体制に記した通り、苦情内容の事実確認を行うとともに、当該事業者と共同でその対応を行う。なお、その必要がある苦情の内容については、サービス担当者会議で報告し、再発防止の対応方針を協議する。

4 その他参考事項

- 苦情相談が、事業所において処理し得ない内容である場合には、行政窓口等の関係機関との協力により、利用者の立場に立って適切な対応方法を検討し、対処する。
- 毎週一回実施するケアマネージャー会議において、事業所の提供するサービス全般について現状を分析し、より優れたサービス提供を目指して、日々改善に心がける。
- その他の相談窓口

・市原市役所 高齢者支援課	電話 0436-22-1111
・袖ヶ浦市役所 高齢者支援課	電話 0438-62-3206
・千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係	電話 043-254-7428