

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・施設名	居宅介護支援事業所 ウェストケアセンター
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・対応可能日時)、担当者の設置

- ①【連絡先】 TEL 042-654-5516 FAX 042-654-7716
- ②【対応日時】 月～土曜日 8:30～17:15 ※FAXにおいては24時間受付可
- ③【担当者】 介護支援専門員 (入所担当: 白石、清家、古賀)

※担当者不在時については基本的事項は他の職員が誰でも対応できるようにするとともに確実に担当者に引き継ぐ体制を整えている。

苦情を受けた場合、苦情内容を正確に苦情・クレーム内容記録票に記入し、事業所で定めた次の手順に基づき迅速に対応する。

①苦情内容の把握

相談対応者は以下の事項について確認を行う

- ・相談または苦情のあった利用者の氏名
- ・提供したサービスの年月日及び時間
- ・サービス提供に関与した職員の氏名
- ・具体的な苦情・相談内容
- ・当日または時間帯によっては翌日訪問(連絡)し、今後の対応や予定を説明し、了承を得るまたは速やかに解決する

②記録の保管期間

- ・苦情・クレーム内容記録票に記入した記録等については2年間保存とする。

③検討会議の実施

管理者・関係者を中心として苦情・相談処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。

- ・サービスを提供した者からの概要説明
- ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討・訪問(連絡)による回答案の検討

④改善の実施

- ・利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し、理解を得る
- ・改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する

⑤解決困難な場合

- ・保険者に連絡し、助言・指導を仰ぎ改善を行う
- また解決できない場合は保険者と協議し国保連合会への連絡も検討する

【連絡先】

- 八王子市役所高齢者福祉課 TEL042-620-7420
- 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口担当 TEL03-6238-0177

⑥再発防止

- ・同様の苦情、事故が起こらないように苦情・クレーム内容記録票をスタッフへ周知するとともに研修などで再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す

⑦事故発生時の対応など

- ・事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるようにあらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力依頼をする

3 その他参考事項

- ・サービスの提供にあたり、応対接遇マニュアルにおいて徹底するほか適宜研修を実施し、より利用者の立場になり、サービス提供を心掛けるようスタッフ指導を行う。
- ・利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。