

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	函館市地域包括支援センターゆのかわ
申請するサービス種類	介護予防支援

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
 常設窓口 函館市湯川町3丁目29番15号 TEL 0138-36-4300 FAX 0138-57-0080
 管理者 京谷 佳子
 受付時間 8：45～17：30（月～土曜日）
 ※休業日等についても、携帯電話転送により対応する。

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - (1) 相談及び苦情の対応
 相談または電話があった場合、原則として管理者が対応する。相談担当者及び管理者が対応できない場合は、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。
 - (2) 確認事項
 - ①相談または苦情のあった利用者の氏名
 - ②提供したサービスの種類
 - ③提供したサービスの年月日
 - ④担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）
 - ⑤具体的な相談・苦情の内容
 - (3) 相談及び苦情処理
 次の手順により、相談及び苦情について処理する。
 - ①事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
 - ②サービスを提供した者からの概要説明を実施する。
 - ③問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての協議を行う。
 - ④状況に応じて、管理者が事情説明を利用者に対して実施する。
 - ⑤苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で必要に応じ、法人本部や市町村及び国民健康保険団体連合に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
 - ⑥改善点を説明し、再発防止を図る。

- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
 利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。
 - ①管理者または担当介護支援専門員が、直接当該サービス事業者へ、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
 - ②管理者または担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについて評価・助言を行う。
 - ③両者で最終的に合意・決定した改善策について、サービス事業者が利用者への改善策の説明を実施する。必要に応じて管理者または担当介護支援専門員が同席する。
 - ④その後においても、サービス事業所のサービス内容について改善が見られない場合や再度利用者から苦情があった場合には、サービス事業者の変更を含めた対策を図る。

- 4 その他参考事項
 サービス提供にあたり接遇等について徹底するほか、研修等を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、職員指導を行う。
 苦情があった場合は誠意を持って対応する。苦情まで至らない場合であっても、利用者からの希望や相談があった場合は、事例検討会等を利用し、以後のサービス提供に資する様工夫する。
 また、利用者へ満足いただける様なサービスを提供できる様、職員の健康管理にも充分配慮する。