訪問①

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	ここら
申請するサービスの種類	介護保険

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

① 連絡先　℡：090-4310-0214　　Fax：04-7151-9069

② 担当者氏名　　小山健一

③ 受付時間　9:00～18:00

④ 担当者が不在の場合の対応

担当者が不在の場合、苦情・相談を受け付けた従業員が基本的な対応を行い、適切に担当者に引き継ぐように努める。

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 苦情原因の把握

利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を把握するとともに、今後の対応や予定を説明し、理解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を把握する。

（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う）

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理・マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応など

居宅サービスに関連し、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、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を依頼する。

3　その他参考事項

事業所において解決困難な場合、以下の行政窓口等の関係機関と協力して解決を図る

（1）千葉県国民健康保険団体連合会　介護保険課　苦情処理　℡：043-254-7428

（2）柏市高齢者支援課　　℡：04-7168-1996　（代表　04-7167-1111）

（3）鎌ケ谷市高齢者支援課　℡：047-445-1380　（代表　047-445-1141）

（4）松戸市介護保険課　　℡：047-366-7370　（代表　047-366-1111

（5）流山市介護支援課　　℡：04-7150-6531　（代表　04-7150-1111）