

(参考様式6)

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	市立砺波総合病院居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

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 砺波市新富町1番61号
市立砺波総合病院地域医療部居宅介護支援事業所
担当者 管理者
連絡先 電話 0763-32-7038
FAX 0763-32-7039
受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで

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) 苦情について受付し、苦情相談等記録簿に記載する。
- (2) 苦情についての事実確認・実態調査を行う。
- (3) 苦情処理の方法について、関係者等と協議し改善すべき事項を検討する。
- (4) 苦情処理の改善について、利用者に説明し同意を得る。
- (5) 苦情処理は1日以内に行われる事を原則とする。
- (6) 苦情処理についての改善結果等をクレーム相談記録簿に記録し、管理者に報告決裁を得る。
- (7) 改善対策の現状を確認する。

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）

- (1) 苦情受付後直ちに、当該事業者には事実確認を行なう。
- (2) 苦情処理の方法について、当該事業者と協議する。
- (3) 当該事業者に改善について指示を行う。
- (4) 当該事業者が苦情につき改善されない場合、あるいは誠意ある対応がない場合は、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう。

4 その他参考事項

アセスメントやモニタリングを通して、利用者や家族の意向の汲み取りに努める。また、随時サービス担当者会議を開催して他機関・行政との連携をとり、利用者の意向の汲み取りやサービスの向上に努める。