

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	ケアクリケアプランセンター柏原
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、苦情に関する常設窓口として相談担当者を設けている。また、担当者が不在の場合においても事業所の誰もが対応できるように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

- ・担当者 管理者 井上和美
- ・電話番号 電話 072-951-6333 FAX072-933-0091
- ・受付時間 8:45～17:45(営業日)

【保険者等の苦情・相談窓口】

- 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話06-6949-5418
- 柏原市高齢介護課 電話072-972-1571(介護業務係直通)
- 八尾市高齢介護課 電話072-991-3881
- 藤井寺市高齢介護課 電話072-939-1111

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 自ら提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
 - ・苦情の内容を的確に把握するために、直ちに相談担当者が本人又は家族に連絡を取り、詳しい事情を確認する。
 - ・苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討を行う。
 - ・検討の結果等をふまえて、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者への謝罪や改善の取り組み報告等)。
 - ・利用者から改善策の同意が得られない場合は、事業所以外の相談窓口を紹介するなど必要な援助を行う。
 - ・必要に応じ、主治医、行政等関係機関に報告を行う。
 - ・記録を保管し、再発防止を図る。
- 提供した居宅介護支援に関して市町が行う文書等の提出若しくは提示又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じる。
- 利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町からの指導又は助言に従って必要な援助を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人又は家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともにサービス事業者の職員からも事情を確認する。
- 苦情内容については管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。
- 検討した対応策については、必要に応じて本人又は家族に説明を行う。
- 居宅サービス事業者が苦情に対して改善が見られない場合は、利用者の意向を確認し、了解を得たうえで、事業者の変更又は居宅サービス計画の変更を行う。

4 その他参考事項

- (1) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。
- (2) 国民健康保険団体連合会、市町等行政が行う調査に協力すると共に、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を図る。
- (3) 介護支援専門員に対する研修を行い、提供する居宅介護支援の質を高める。