

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	社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会
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・苦情に対する窓口を設置するとともに、担当職員が相談に当たる。
担当職員 管理者 皆越 良子(又は中村 美千子、友井 美香)
- ・苦情・相談窓口(連絡先)
熊本県人吉市西間下町41番地1 人吉市総合福祉センター内 1階
社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会居宅介護支援事業所 相談室
電話 (0966) 35-7155

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) サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理する。
- ① 苦情・相談窓口の担当者が、苦情・相談を受け付けその内容を聞き、また必要に応じて現地調査を行い、内容を確認した上で、その段階で解決できるものはその場で解決する。その際、事実関係及び苦情内容は苦情受付票を作成して、これに処理の顛末を記録する。
- ↓
- ② ①の相談窓口担当者の判断では解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者および苦情相談の対象となっている各サービス事業所の責任者と協議し解決する。
- ↓
- ③ ②で解決が困難な場合は、あらかじめ選任している第三者の立ち合いのもと、当該利用者との話し合いを行い解決する。
- ↓
- ④ ③で解決できない場合は、当該利用者に国保連合会への申し立てができる旨を伝え、当該係争事案の概要を国保連合会に伝え、苦情処理の申し立てをする。
また、この顛末はただちに市役所担当課へ文書にて連絡する。
- (2) 管理者及び苦情窓口担当者は、苦情処理の内容を記録・保管し、改善内容を利用者に報告する。
- ※利用者からの苦情・相談に対し、解決が困難な場合も誠意をもって対応し、意識的に対応を遅らせるようなことはしない、当該手順段階で解決が困難と判断した時、すみやかに次の手順段階に移る。

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) サービス事業者が居宅サービス計画に沿って提供する指定居宅サービスの内容などに対して利用者からの苦情があった場合は、ただちにサービス事業者と連絡をとり、苦情の内容について具体的に確認し、本事業所とサービス事業者で検討会を開く。必要ある場合は、利用者及び関係機関の同席を求める。
- (2) 検討の結果は利用者及びサービス事業者と文書にて報告するとともに、サービス事業者に対しては再発防止に努めるよう指導する。
- (3) 本事業所が作成した居宅サービス計画に対する苦情については、その内容を具体的に確認し、本事業所の管理者及び介護支援専門員で検討し、必要に応じて居宅サービス計画を手直しし、その結果を利用者に報告する。