

# 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	久万高原町社会福祉協議会指定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

## 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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

窓口設置場所：愛媛県上浮穴郡久万高原町上黒岩 2920 番地 1

電話番号：0892-56-0750

相談担当者：在宅福祉課班長 日野 大樹  
管理者 笹井 学

### 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

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

#### (2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情があった利用者氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

### 3 相談及び苦情処理回答期限の説明

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・サービスを提供した者からの概要説明
  - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・文書による回答案の検討
- ② 文書による回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接おこなった上で、文書を渡す。
- ③ 利用者へ渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者へ私、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 久万高原町当から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行ったことを報告する。
- ⑤ 全職員に周知することで、再発防止を図る。

### 4 その他参考事項

- ・苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情に至らないケースであっても、利用者からの相談・要望を受けた場合は、職員間で検討し以後のサービス向上に努め、より利用者の立場にたったサービスの提供を心掛ける。
- ・契約及び重要事項説明書に苦情処理について対応等を記載し利用者へ説明する。

- 注意事項
- 1 上記の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。
  - 2 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者へ説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。
  - 3 公的機関の相談窓口は、通常の事業の実施地域の市町村（保険者）の介護保険所管部署名と国保連の電話番号を記載してください。