

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	鼓ヶ浦居宅介護支援センター		
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、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。 また、苦情解決にあたり中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けております。			
苦情受付体制			
苦情解決責任者	久村 ゆかり		
苦情受付担当者	阿部 崇		
電話番号	0834-29-1155	FAX番号	0834-29-1156
受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:15 (ただし、祝日及び12月29日から1月3日を除く。)		
第三者委員	中村 寿男 (民生委員・児童委員) 服部 恭弥 (山口県社会福祉士会理事) 小笠原 明美(元周南市こども子育て相談センター相談員)		
上記の他、関係機関の相談・苦情窓口 介護保険サービス			
周南市高齢者支援課	電話番号	0834-22-8467	
下松市高齢福祉課	電話番号	0833-45-1831	
光市高齢者支援課	電話番号	0833-74-3003	
山口県国民健康保険団体連合会	電話番号	083-995-1010	
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) 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの要望・苦情の受付を行い、内容を書面に記録する。職員が受け付けた場合には、受付票に記入し、苦情受付担当者に報告する。			
(2) 苦情受付担当者は苦情解決委員に報告する。苦情解決委員は対応策等も含めて、苦情解決責任者へ報告する。申し出人が第三者委員に報告を希望した場合、報告する。			
(3) 苦情解決責任者と苦情解決委員は協議し、申し出人に対応策を提示する。申し出人が希望した場合、話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いもある。			
(4) 苦情受付担当者及び苦情解決委員は、苦情受付から対応・改善までの経過と結果について、記録する。			
(5) 苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組み実績を第三者委員との「苦情解決委員会」で報告し、事業報告書に公表する。			
3 その他参考事項			
(1) 問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。			
(2) 苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。			
(3) 問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。			