

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	ケアプランリセイル
申請するサービス種類	居宅介護支援

措置の概要							
1	<p>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</p> <p>月から土 午前8:30～午後5:30(ただし、1/1-1/3を除く。) さいたま市北区盆栽町168レフィーニ大宮盆栽町1階 電話番号:048-658-9963 FAX番号:048-871-6804 担当者:管理者 山口 洋子 ○担当者不在時の対応 受電者が苦情処理管理マニュアルの基づく連絡網(事業所内に掲示)に従い、 上長に報告。連絡を受けた上長は自ら連絡を入れる等、必要・適切な対応を 検討・実施する。</p>						
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情窓口担当者は以下の(1)～(6)までの対応を迅速かつ誠意をもって行う。</p> <p>(1) 苦情の受付 苦情窓口により、苦情を受け付ける。</p> <p>(2) 苦情の聴取 苦情の状況を聴取し、事業所の管理者に連絡する。</p> <p>(3) 状況の検分 事業所の管理者は現場に急行し、事実確認を行う。必要に応じて、状況の検証を行い、 明らかに事業所が行った通所介護サービス等に落ち度が認められると判断できる場合は、 状況に応じて予め決められた方法によりその場にて謝罪を行う。 謝罪の対応方法については、居宅介護支援事業所とあらかじめ取り決めておく。</p> <p>(4) 苦情の報告と保管 受けた苦情は直ちに「苦情報告書」により、苦情の状況を社長へ報告する。 発生後、社内に公表し、再発防止に努める。この報告書は5年間保管する。</p> <p>(5) 対応策会議の開催 管理者はその責任において、直ちに担当介護員、担当看護員、担当生活相談員を招集し、 苦情に関する対応策を検討し立案をする。必要に応じて社長が同席をする。 解決が困難な場合は保険者(包括支援センター)または国保連へ相談するとともに、 助言に従って対応していく。</p> <p>(6) その他 行政へ対応 自ら提供した通所介護に関し、保険者が行う文書の提供もしくは提示の求めに対して、または 当該保険者の職員からの質問もしくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関して保険者 が行う調査に協力するとともに、保険者から指導または助言を受けた場合においては当該指導 または助言に従って必要な改善を行う。</p>						
3	<p>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)</p>						
4	<p>その他参考事項</p> <p>行政の相談窓口</p> <table border="0"> <tr> <td>埼玉県国民健康保険団体連合会</td> <td>電話:048-824-2568</td> </tr> <tr> <td>さいたま市福祉局長寿応援部介護保険課</td> <td>電話:048-829-1264・1265</td> </tr> <tr> <td>さいたま市北区役所健康福祉部高齢介護課</td> <td>電話:048-669-6068</td> </tr> </table>	埼玉県国民健康保険団体連合会	電話:048-824-2568	さいたま市福祉局長寿応援部介護保険課	電話:048-829-1264・1265	さいたま市北区役所健康福祉部高齢介護課	電話:048-669-6068
埼玉県国民健康保険団体連合会	電話:048-824-2568						
さいたま市福祉局長寿応援部介護保険課	電話:048-829-1264・1265						
さいたま市北区役所健康福祉部高齢介護課	電話:048-669-6068						

備考 上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。