

(参考様式第3号)

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	石狩市北地域包括支援センター
------	----------------

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共に、担当者に引き継いでいる。
- ・連絡先
(電話番号) 0133-75-6100 (FAX番号) 0133-75-6161
(担当者) 菊地 弘毅

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、直ちに事案担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。
- ・事案担当者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
(会議を行わない場合も、必ず管理者に処理結果を報告する。)
- ・検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。(納得いただける説明、利用者への謝罪など)
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・サービス事業者、委託先居宅介護支援事業所に対する苦情があった場合は、その内容に応じて事業者に対する事実の確認、連絡調整、改善指導を行う。
- ・改善要請等によって改善しない場合は、関連文書により苦情の申し立てを行なう。なお、事業者等指定基準に違反しているおそれのある場合は、石狩市及び北海道に連絡する。
- ・当事業所が介護予防サービス計画に位置付けたサービスに対する苦情等に関し、市町村から調査・連絡調整等の要請があった時は、その趣旨に沿って対応する。
- ・利用者に対する指定介護予防支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村・関係利用者の家族に連絡すると共に必要な措置を講ずる。
- ・指定介護予防支援事業に起因した業務遂行中の事故、業務の結果に起因する事故、人格権の侵害、身体財物事故を伴わない経済的損失等の賠償すべき事故が発生した場合は賠償を行なう。

4 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。また、研修等で実施サービスの充実・向上に努める。

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。