

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	生活クラブ訪問介護まんまる 生活クラブケアプランセンターさざなみ
申請するサービス種類	訪問介護/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

- ・相談及び苦情に関する以下の常設窓口を設置し、相談担当者を設けている。
 訪問介護 電話 075-874-2850 FAX 075-874-2853 担当 浪越啓之(管理者)
 ケアプランセンター 電話 075-874-2836 FAX 075-874-2853 担当 三好美和(管理者)
 窓口開設時間 午前8:30～午後5:30
- *担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
 *相談及び苦情の内容について、報告書を作成している。
- ・当事業所以外に国保連、市町村の相談・苦情窓口で苦情を伝えることが出来る事を知らせる。
 (相談先については 4. その他参照)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情または相談があった場合は、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、管理者に速やかに報告する。
 利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ①管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。
- ③対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
 (時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)
- ④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

- ・サービス事業者に苦情または相談があった場合は、原則として居宅介護支援事業者の管理者がサービス事業者と連携して対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、管理者に速やかに報告する。
 利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ①管理者は、サービス事業者に事実関係の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況をサービス事業者と共に検討を行い、時下の対応を決定する。
- ③対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
 (時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)
- ④記録を台帳に保管し再発防止に役立てる。

4 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
 - ・サービスの質を高めるため、職員に対する定期的な研修及び事例研究会議を行う。
 普段から苦情が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。
 - ①毎日の朝礼で連絡事項の確認を行う。
 - ②従業者の資質向上のための研修を定期的に行う。
- 苦情相談窓口

<ul style="list-style-type: none"> ・ 京都府国民健康保険団体連合会介護保険課 ・ お住いの各市・区役所窓口は次の通りです。 ・ 京都市北区役所健康長寿推進課 ・ 京都市上京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市左京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市中京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市東山区役所健康長寿推進課 ・ 京都市山科区役所健康長寿推進課 ・ 京都市下京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市南区役所健康長寿推進課 ・ 京都市右京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市西京区役所健康長寿推進課 ・ 京都市西京区役所洛西支所 健康長寿推進課 ・ 京都市伏見区役所健康長寿推進課 ・ 京都市伏見区深草支所健康長寿推進課 ・ 京都市伏見区醍醐支所健康長寿推進課 ・ 向日市役所市民サービス部高齢介護課 	<p style="text-align: center;">介護管理係 075-354-9090</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢介護保険担当 075-432-1364 高齢介護保険担当 075-441-5106 高齢介護保険担当 075-702-1069 高齢介護保険担当 075-812-2566 高齢介護保険担当 075-561-9187 高齢介護保険担当 075-592-3290 高齢介護保険担当 075-371-7228 高齢介護保険担当 075-681-3296 高齢介護保険担当 075-861-1416 高齢介護保険担当 075-381-7638 高齢介護保険担当 075-332-9274 高齢介護保険担当 075-611-2278 高齢介護保険担当 075-642-3603 高齢介護保険担当 075-571-6471 075-931-1111
---	--