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	静岡市葵区伝馬町横内地域包括支援センター
申請するサービス種類	指定介護予防事業

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）及び担当者

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。

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ぎ、苦情に対する早期の改善。是正措置を講ずるよう配慮している。

担当者　所長　主任介護支援専門員　苦情受付担当　榎　千恵子

電話　０５４－２０７－８１１１　　FAX　０５４－２０７－８１１２

公的な窓口

・静岡市役所介護保険課　事業所指導第２係　　電話　０５４－２２１－１３７７

・静岡県国民健康保険連合団体会　　電話　０５４－２５３－５５９０

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

（1）苦情があった場合は、直ちに利用者から事情を聞き、苦情内容の確認をする。

（2）担当者は苦情の内容を管理者に報告する。

（3）管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた検討会を行う。

（4）検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示する。

（5）苦情処理結果記録を台帳記載し、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（居宅介護支援事業者に限る）

（1）管理者は、利用者からの苦情に対し、サービス事業者と直ちに連絡を取り、事実の確認をし、必要があるときは市町村に報告する。

（2）管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また、国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従って必要な改善を行う。

（3）管理者は、サービス事業者の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置を講ずるものとする。

4　その他参考事項

・普段より利用者から苦情が出ないよう、各サービス提供を心掛ける。

・毎日のミーティングにより、サービス提供の心構えを確認する。

・担当職員に対する研修を定期的に実施する。