

## 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	医療法人 宇野医院本院
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

### 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

利用者からの相談に対応する常設の窓口として相談担当者を置いている。

（電話番号） 0 8 3 4 - 2 5 - 0 0 7 5

（担 当 者） 介護支援専門員 神村 研治

（月、火、水、金 9：00～18：00 木、土 9：00～13：00）

#### 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) 苦情があった場合は、直ちに利用者並びに関係者に事実確認を行う。

(2) 必要によっては検討会議を行い、苦情処理方法を決定する。

苦情処理は原則として、翌日までには具体的な対応をとる。

(3) 苦情処理は関係者と連絡を取って行き、改善されたか利用者に確認を行う。

(4) 苦情処理の経過、結果については必ず管理者に報告する。

(5) 苦情処理の経過については、苦情処理台帳に記載し保管する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

(1) 苦情の事実関係を確認し必要と認められた時は、サービス提供事業責任者を含め検討会議を開く。

(2) サービス事業者に対し、改善を指示する。

(3) サービス事業者が苦情について改善されない場合は利用者にもその旨を説明し、場合によっては他のサービス事業者を選択してもらう。

(4) サービス種別ごとの苦情記録を残し、再発を防ぐ。

#### 4 その他参考事項

(1) 介護支援専門員は研修に努め、質の向上を図る。

(2) 苦情内容等をパンフレット形式にまとめ、サービス提供事業所等配付し改善に努める。

公的機関においても次の期間においても苦情申請ができます

周南市役所高齢者支援課	所在地 〒745-8655 周南岐山通1丁目1番地 TEL： (0834) 22-8467 FAX： (0834) 22-8251
山口県国民健康保険団体連合会（国保連）	所在地 〒753-8520 山口市朝田1980番地7 介護保険班 TEL：(083) 925-2697 FAX：(083) 934-3665 苦情相談専用 TEL：(083) 995-1010