

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	ホームケアりんご
申請するサービス種類	指定訪問介護事業

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)、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く。担当者が不在の時は、基本的事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。苦情の受付は口頭でも行うが、文書による苦情・要望にも対応する。

- ①連絡先 電話番号 0858-27-2600 FAX 0858-27-2601
- ②担当者 管理者 三村 明史
- ③受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時30分

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を苦情受付票に記録し、事業所で定めた手順に基づき迅速に対応する。

- ①苦情原因の把握
苦情があった場合、直ちに担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当職員からも事情を確認する。
- ②検討会の開催
苦情内容は苦情解決責任者に報告するとともに、担当者が必要があると判断した場合は、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。
- ③対応策の実施
検討結果を踏まえ、必ず翌日までに利用者に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④再発防止の取組み
同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を苦情受付票に記録し、従業者へ周知するとともに、研修を通じて再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。
- ⑤解決困難な場合の対応
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないように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。

行政機関等の苦情相談窓口

- 1, 琴浦町役場 すこやか健康課 高齢福祉係
受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
〒689-2301 鳥取県東伯郡琴浦町徳万591-2
電話番号 0858-52-1716
- 2, 琴浦町役場 琴浦町地域包括支援センター
受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
〒689-2301 鳥取県東伯郡琴浦町徳万591-2
電話番号 0858-52-1525
- 3, 琴浦町社会福祉協議会
受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
〒689-2301 鳥取県東伯郡琴浦町浦安123-1
電話番号0858-52-3600
- 4, 鳥取県国民健康保険団体連合会
受付時間 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時(祝日を除く)
〒680-0061 鳥取市立川町6丁目176番地 鳥取県東部庁舎5階
電話番号0857-20-2100