

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	八幡医師会介護保険総合センター
申請するサービス種類	介護予防支援・居宅介護支援事業

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情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ともに、担当者に必ず引き継いでいる。

八幡医師会介護保険総合センター（TEL） 093-681-3311

（担当者） 若杉 麻紀

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、ただちに苦情対応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ともに、担当者からも事情を確認する。
- ・介護支援専門員が、必要があると判断した場合は、苦情対応担当者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず苦情対応担当者まで処理結果を報告する）
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。（利用者に謝罪に行くなど）
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・苦情の経過・原因・誘因・問題点及び責任の所在を明確にし、改善のための方策書を提出させる。

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がけている。
（ミーティングで職員に伝達し、防止に努めている。）

5. 公的機関の相談窓口

八幡東区 保健福祉課 介護保険担当

（TEL） 093-671-6885

八幡西区 保健福祉課 介護保険担当

（TEL） 093-642-1446

国民健康保険団体連合会 介護保険課

（TEL） 092-642-7859