

利用者からの苦情を処理するための指針

特定非営利活動法人ふくし@JMI 居宅介護支援事業所

指針の概要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置について
 - ・相談・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を配置する。又、担当者が不在の場合でも、24時間対応できる体制を整える。

常設窓口 角田市角田字栄町22
特定非営利活動法人ふくし@JMI 居宅介護支援事業所
電話 0224-61-1266
相談担当者 加藤美和子

- 2 円滑且つ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順について
 - ・苦情があった場合は、速やかに相談担当者が相手方と連絡をとり、直接出向くなどして詳しい情報を把握、確認する。
 - ・相談担当者が、管理者又はサービス提供事業者との検討及び調整を必要とする場合には速やかに召集し検討する。
(苦情内容等については、調整の有無に係わらず管理者まで報告する)
 - ・検討結果について、翌日までに必ず具体策を見出し、先方へ連絡の上了承を得る。
 - ・再発防止のため、苦情内容、処理結果については台帳記載の上保管する。
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等について
 - ・苦情内容、処理結果について十分な理解を求め、利用者主体のサービス構築を図るよう管理者より指摘、指導する。
 - ・度々苦情があり、誠意をもって善処しないサービス提供事業者については、ケアプラン策定の折り当該サービスを代替する他の事業を紹介するなど、一貫して利用者主体の視点で対応する。
- 4 その他の参考事項
 - ・苦情処理以前の課題として、管理者は常々、社会福祉基礎構造改革及び介護保険の理念、趣旨を従業者に啓蒙し、権利としてのサービスの需要や対等な立場の構築など、従事者の意識改革に努め、よりよい居宅介護支援の実現を目指すものとする。

1999.10.01.