

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名:坂井市三国地域包括支援センター

措置の概要

1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)の設置
 - (1)坂井市三国地域包括支援センター
電話番号 0776-82-1616
住 所 坂井市三国町北本町二丁目 6-65
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)苦情受付簿を作成し、内容・不満点を細大漏らさず受付者が記入する。
 - (2)管理者は、苦情受付簿をチェックし、対応策を指示し、必要に応じ、3職種での検討会議を実施する。
 - (3)検討会議の実施。
(管理者、主任介護支援専門員、看護師、社会福祉士、介護支援専門員)
 - (4)苦情に対する改善策は、速やかに処理し、包括支援センター職員全員が周知するようにする。
 - (5)再発防止に努める。
3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等
 - (1)サービス提供事業所(担当者)に苦情報告を行い、事実確認を行い、速やかに改善措置を取るよう指示する。
 - (2)サービス提供事業所(担当者)が苦情を改善しない場合、利用者に説明し、ほかのサービス事業者を選択してもらう。
4. その他参考事項
 - (1)説得より、納得迅速性を原則とする。
 - (2)記録の確認保存を適切に行う。
 - (3)定期的にセンター長、理事長に報告する。
 - (4)市町村・国保連から指導があった場合は、速やかに対応する。