

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	カサージュ・ケアプランセンター
申請するサービスの種類	居宅介護支援

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)、担当者の設置等

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
常設窓口：電話 072-628-7892 FAX 050-3512-3453
E-mail cpc@kasaju2019.com
担当者：寺岡 純子
※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・担当者が不在の場合、
 - ①事務所に滞在している誰もが対応可能なようにしている。
 - ②事務所が不在になる場合でも、転送電話により事務所外でも確実に連絡が受けられるような体制としている。
- ・保険者の窓口
高槻市健康福祉部福祉指導課
対応日・時間：月曜日～金曜日 8:45～17:15
電話：072-674-7821 FAX：072-674-7820

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は、介護支援専門員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者への結果報告を行う。時間を要する場合は中間報告としてその旨を伝える。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- ・居宅サービス事業者への苦情又は相談があった場合、担当の介護支援専門員は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・担当の居宅介護支援専門員は、居宅サービス事業所に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、担当の介護支援専門員とともに検討を行い、時価の対応を検討する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者への結果報告を行う。時間を要する場合は中間報告としてその旨を伝える。

4 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。