

## 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	備中荘 居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	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）、担当者設置

- 1) 苦情相談担当者を設置し、苦情に迅速かつ適切に対応できる体制を整備している

常設窓口            岡山市北区高松原古才600-5  
                          Tel 086-287-3332            Fax 086-287-8885  
                          担当者 土居 晶子（管理者）  
受付時間            月曜日～金曜日            10時～17時（祝日を除く）  
苦情解決責任者 難波 洋一郎（岡山済生会 備中荘 管理者）

#### 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) 苦情処理台帳に記載する
- 2) 苦情内容について詳細な事実確認を行う
- 3) 苦情内容、処理方法について管理者に報告、決裁を仰ぐ
- 4) 苦情処理について関係者と協議、連携を行う
- 5) 苦情処理の処理結果について利用者に説明、確認を行う
- 6) 苦情処理は1日以内に行うことを原則とする
- 7) 苦情処理についての結果内容等を記載、整理する
- 8) 苦情内容、処理の結果内容等の記録は5年間保存する

#### 3. その他の参考事項

- 1) 日頃から利用者の要望に沿った極め細かいサービスの提供に心がける
- 2) 関係機関、居宅介護支援事業者との苦情に関する情報交換を定期的に行う
- 3) 従業者に対する研修を定期的実施する
- 4) 毎日の申し送り等により、各サービス提供の心構えを確認する
- 5) 第三者委員を定めている
- 6) 公的機関窓口  
「岡山県国民健康保険団体連合会」 Tel 086-223-8811  
「岡山市介護保険課」            Tel 086-803-1240  
「岡山市事業者指導課」        Tel 086-212-1012