

居宅介護支援事業所ファインハイム苦情処理体制

	項 目	担当者	実 施 内 容
苦情受付体制	①ご意見箱		正面玄関のエントランスに常時設置する。
	②電話受付	介護支援専門員 又は施設職員	電話番号 048-856-0001 FAX 048-856-0005
	③口頭受付	介護支援専門員 又は施設職員	介護支援専門員又は事務室職員が窓口又は電話にて苦情相談を受け付ける。
	④「苦情・要望受付票」の作成	介護支援専門員 又は施設職員	苦情の受付と同時に、苦情内容と状況の確認を行い、「苦情・要望受付票」を作成し、施設長に報告する。
苦情処理体制及び処理手順	⑤苦情検討会の開催及び対応方法の策定	介護支援専門員 サービス提供事業者	受付票の内容について検討会を開催する。苦情の原因と問題点を明らかにし、苦情を解決するための対応方法を検討、決定する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、苦情内容を事業者にも伝達し協議する。
	⑥「苦情・要望受付票」の追記	介護支援専門員 サービス提供事業者	検討会において決定した具体的な対応策について「苦情・要望受付票」に追記し、内容を示すとともに、対策の実施者及び実施時期を明示する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、事業者と協議の上報告書を作成させる。
	⑦対策の実施と改善状況の確認	介護支援専門員 サービス提供事業者	実施者はすぐに苦情を解決するための対策を実施する。改善状況については、実施者が「苦情・要望受付票」に追記する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、事業者と協議の上報告書を作成させる。
	⑧ご利用者への説明と同意取得	介護支援専門員 又は施設職員	苦情申出者に対して、「苦情・要望受付票」に基づいて苦情を解決する対策の内容と改善状況を説明し同意を得る。
	⑨ご利用者が不同意の場合の理由報告	介護支援専門員 又は施設職員	苦情申出者の同意が得られない場合は、説明を行った担当者がその理由を考察し、対策を再検討する。
	⑩対応方法の再検討	介護支援専門員 又は施設職員	検討会を再度開催する。
	⑪ ⑤～⑩手順の繰り返し		苦情申出の同意が得られるまで、繰り返し対策を実施し、改善状況をご利用者に説明する。
	⑫記録及び保存	介護支援専門員	苦情受付、対応策実施から苦情申出者の同意を得るまでの書類及び記録に関しては5年間保存する。

令和 5年 4月 1日現在