

(3) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出下さい
調査（課題把握）の方法	○	課題分析標準項目に沿った様式
介護支援専門員への研修の実施	○	月1回の事例検討等グループワークを実施いたします。

7 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所利用者相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて、実施されている各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当部署	居宅介護支援	担当者	土屋 照代
電話番号	027-372-3711	FAX	027-350-3113

苦情処理するために講ずる措置の概要

相談若しくは苦情に対する担当者を配置しておりますが、担当者が不在の時は他の職員が対応すると共に、直ちに担当者に引き継ぐことといたします。

担当者 土屋 照代 電話 027-372-3711 F A X 027-350-3113

苦情処理を行うための処理体制・手順

1) 当事業所のサービスに対しての苦情の場合

- ・直ちに担当者が直接伺うなど、詳しい内容を聞くなど問題点の確認。
- ・必要と判断した場合は法人管理者も含め検討会議を開催する。
- ・検討結果を早期に対応する。

2) 居宅サービス事業者のサービスに苦情があった場合

- ・担当者がサービス事業者に連絡を取り、詳しい内容の確認。サービスが不適切と判断した場合は改善の要求を行う。適当な期間を経ても改善が見られない場合は、事業所の所在する市町村へ連絡。
- ・利用者の希望を尊重し、ケアプランの変更・見直しを行う。
- ・利用者が国民健康保険団体連合会（以後 国保連）に対し、苦情申立を行う場合必要な援助を行い、また、国保連の調査に協力する。
- ・苦情があった事業者について、記録を台帳に保管しケアプラン作成時の参考とする。