

苦情解決の概要

1・基本的な心構え

利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立って苦情処理に当たることを基本とすること。事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。

関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

2・相談・苦情窓口

常設窓口 金沢市飛梅町2番1号 とびうめ居宅介護支援センター

電話 076-231-4013

3・相談・苦情担当者の配置

利用者からの多様な相談・苦情に専門的な立場から適切な助言や苦情解決の対応が行えるよう、相談・苦情窓口には介護支援専門委員を配置する。

担当相談員 南 勝・北岡 直子・中野 佳織・西野 恵美・平元 恵津子

担当責任者 相原 瞳

管理者 高畠 彰

第三者委員 寺井 潔

第三者委員 石原 俊彦

4・相談室の設置

利用者からの相談・苦情は、プライバシーに関することも多く、他の利用者や事業者の職員に知られたくない内容も多いので、専用の相談室にてプライバシーに十分配慮した対応を行う。

5・相談・苦情解決の流れ

相談・苦情 内容を「相談・苦情申立書兼内容記録票」に記載する。

【 その場での解決が可能な場合 】

説明、資料提供などにより申立者が納得する。→解決内容を記載する。

→相談・苦情内容を管理者に報告する。

【 その場での解決が困難な場合 】

利用者に対し今後の対応方針及び回答時期等について説明し、後日対応することについての了解を求める。併せて、居宅サービス事業者への調査・確認を必要とする場合は、利用者の氏名等について明らかにすることの可否を確認する。

【 金沢市への相談・苦情申立支援 】

事業者が改善しない場合や利用者が納得しない場合、市町村への申立支援を行う。

【 金沢市及び石川県の行政処分に関する相談・苦情・不服申立への対応 】

相談・苦情の受付、書面での受付、内容確認、窓口での相談・苦情解決

制度の仕組み等を説明するとともに資料を提供する。

金沢市への連絡・県への不服申立に関する説明

＊ とびうめ居宅介護支援センターは「相談・苦情窓口」を設置するとともに、窓口の表示を利用者が見えやすい場所に掲示し、これを利用者に周知する。

「利用説明書（重要事項説明書）」にはサービスの内容、職員体制・サービス提供時間帯、利用料金等とともに、相談・苦情の対応について明記し、これを利用契約時に、利用者に説明するとともに、利用者が見えやすい場所に掲示する。

＊ 苦情対応委員は関連研修会に参加し自己研鑽に努める。