

苦情処理について

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント事業の利用者から、当該事業の内容等について苦情があった場合、次に定める「利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要」に従い、速やかに処置するものとする。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

1 利用者からの相談または、苦情に対応する常設窓口の設置

常設窓口 金沢市高尾南3丁目7番地 タカオビル101
金沢市地域包括支援センターぬか
076-225-5031
担当者 小林 恵（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) 利用者からの苦情を受けた場合、当該苦情の内容を記録する。
- (2) 管理者が利用者からの苦情を受けた場合、担当職員に直ちに連絡を取り、事実を確認する。担当職員が直接苦情を受けた場合は、直ちに管理者に報告する。
- (3) 管理者は、苦情処理方法について必要に応じて関係者との連携を行い、決裁する。
- (4) 管理者は、苦情処理の解決について苦情申し出人と話し合う。必要があれば、担当職員・第三者の立会いのもとで行う。
- (5) 苦情処理は、一日以内に行われることを原則とする。
- (6) 苦情処理についての成果等を記録し、再発の防止に役立てる。

3 苦情があった介護予防サービス事業者等に対する対応方針等

- (1) 苦情があった介護予防サービス事業者等に直ちに連絡をとり、事実を確認する。
- (2) 介護予防サービス事業者等に、改善について要請する。今後の具体的方針を提示させ、苦情申し出人へ通知する。
- (3) 介護予防サービス事業者等が苦情について改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう。
- (4) 指定基準に抵触しているとみられる介護予防サービス事業者等については、事業者等、金沢市に対して苦情を申し出ることができる。
国民健康保険団体連合会、石川県福祉サービス運営適正化委員会に対しても介護予防支援に関する苦情を申し出ることができる。
- (5) 介護予防サービス事業者等への苦情・処理・結果内容を記録する。