

利用者からの相談・苦情を処理する為に講ずる処置の概要

医療法人社団東方会

事業所名	おおやま居宅介護支援センター
医療・介護サービスの種類	指定居宅介護支援事業
1 対応内容 主 旨 支援内容、虐待行為など相談・苦情 受付の場所 センター事務室 相談の場所 相談室 担 当 者 センター管理者(介護支援専門員) 副 担 当 者 事務長 受 付 時 間 営業日 9時～12時、14時～17時 電 話 番 号 076-413-3315	
2 相談・苦情者と円滑迅速に内容の処理を行うための体制・手続き ◎ 内部処理 相談窓口 ⇒ 内容確認 ⇒ 調査検討 ⇒ 関係者協議 ⇒ 方針決定 ↓ 必要により包括支援センターと協議 ⇒ 方針決定 ◎ 相談者等への対応 方針の通知または説明 承 諾 ⇒ 対応方針により措置 不承諾 ⇒ 関係機関との協議のうえ措置	
3 相談・苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 相談窓口 ⇒ 内容調査検討 ⇒ 事業者と再協議 { 承認 ⇒ 計画変更等 不承認 ⇒ 行政機関と協議 ↓ 必要により包括支援センターと協議 ⇒ 方針決定	
4 行政機関 富山市福祉保健部 介護保険課 076-443-2041 富山県国民健康保険団体連合会 076-431-9833	
5 相談について 秘密は、厳守いたしますので、安心してご相談ください。また、相談されることにより利用者様が不利益を受けることはございません。相談は、無料です。 また、ご意見等は、1階公衆電話BOXに用紙と投書箱を設置しております。	