

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	ふもと地域包括支援センター
------	---------------

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 窓口設置場所 住所：新潟県上越市中央1丁目23番26号  
事業所名：ふもと地域包括支援センター  
電話：025-531-1502
- ② 窓口開設時間（月～金）午前8時30分～午後5時30分
- ③ 対応者 管理者 清水 知美
- ④ その他 休日及び夜間は携帯電話に転送される。

#### 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 相談及び苦情の対応  
相談及び苦情は原則として管理者が対応する。  
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。
- ② 確認事項  
相談対応者は以下の事項について確認を行う。  
ア) 相談または苦情のあった利用者氏名 イ) 提供したサービスの種類、年月日及び時間  
ウ) サービスを提供した職員の氏名 エ) 具体的な苦情・相談内容 オ) その他参考となる事項
- ③ 相談及び苦情処理回答期限の説明  
相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。
- ④ 相談及び苦情処理  
以下の手順により、相談・苦情について処理する。  
ア) 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・ サービスを提供した職員から概況の説明
  - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善について検討
  - ・ 文書による回答案の検討イ) 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を行った上で文書を渡す。  
ウ) 市町村や国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。  
エ) 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発防止を図る。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 事業管理者又は担当職員が、直接当該サービス事業者へ、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- ② 事業管理者及び担当職員がサービス事業者に改善策の提示を求め、それについて評価・助言を行う。
- ③ 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、管理者がサービス事業者と一緒に利用者への改善策を説明して了解を得るとともに、文書を渡す。
- ④ その後においても、サービス事業者のサービス内容に改善が見られなかったり、再度、利用者から苦情があったりした場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

#### 4 その他参考事項

介護予防支援のサービス提供にあたり、接遇を徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討などによりサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

# 介護サービスの苦情について

ふもと包括支援センター

介護保険で利用するサービスは、利用者と事業者の契約に基づくものです。

事業者から提供されたサービスが不良な場合（手際が悪い・時間を守らない・言葉遣いが失礼など）は、遠慮せずに改善を求めましょう。利用者本人が苦情申し立てできない場合（寝たきり・認知症等）は、家族や民生・児童委員などが代行できます。地域の方々におかれましては、お近くのサービス利用者にお困りの様子がありましたら、できる範囲で助言などをお願いします。

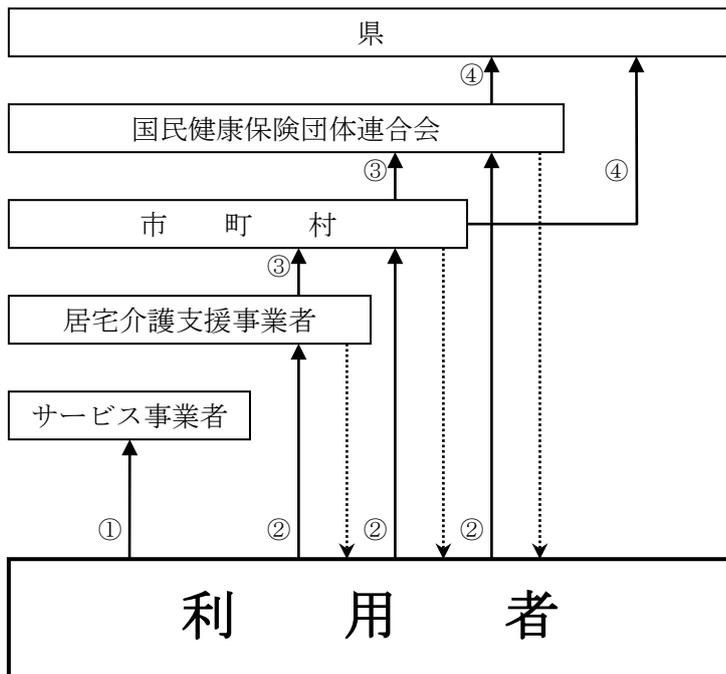
## 《 介護サービスに関する苦情申立先 》

- 1 介護サービスに関する苦情や相談は、まずそのサービスを提供している**サービス事業者**へ。
- 2 直接サービス事業者に言いにくい場合や、改善を求めても直らない場合、サービス事業者の変更を希望する場合などは、ケアプラン（サービス計画）を作成した**居宅介護支援事業者**へ。
- 3 サービス事業者や居宅介護支援事業者に苦情を申し立てても改善されない場合や、保険者である市町村に直接苦情を申し立てたい場合などは、**市町村**へ。
- 4 国民健康保険連合会に直接苦情を申し立てたい場合は、**国民健康保険連合会**へ。  
国民健康保険連合会では、直接申し立てがあった苦情のほか、市町村などに申し立てがあった苦情のうち難しいものを取り扱います。

### 【苦情相談窓口の連絡先】

- ・ふもと包括支援センター
- ・上越市役所（高齢者支援課）
- ・新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室

電話 025-531-1526 管理責任者 清水 知美  
電話 025-526-5111  
電話 025-285-3022



- ① サービスの改善要請及び相談
- ② 苦情全般及び相談
- ③ 対応が困難な案件
- ④ 基準違反の疑われる案件

### 〔相談相手の例〕

- ・地域包括支援センター
- ・ケアマネージャー
- ・主治医
- ・社会福祉協議会
- ・ボランティア団体
- ・介護保険サービス事業者
- ・消費者生活センター
- ・県高齢者総合相談センター
- ・医療連携室
- ・民生・児童委員
- ・市町村（職員）
- ・保健所（職員）
- ・地域住民

- 5 利用者は、事業者より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
  - (1) 事業者は、提供したサービスについて利用者から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し出たことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
  - (2) 事業者は、苦情の申し出があった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
    - 一 利用者や従事者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
    - 二 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
    - 三 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
  - (3) 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村又は国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。