

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ふもと居宅介護支援事業所
申請するサービスの名称	居宅介護支援

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

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- 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： ふもと居宅介護支援事業所
電話番号： 025-531-1526（相談・苦情処理等用番号）
080-2035-9589（携帯）

- ② 窓口開設時間 (月曜～金曜) 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで

- ③ 対応者職員 役職名：管理者 磯貝一恵

- ④ その他 休日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- ### (1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として事業管理者が対応する。

事業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。

- ①相談又は苦情のあった利用者の氏名、②提供したサービスの種類、年月日及び時間、
③サービス提供した職員の担当者氏名（利用者が分かる場合）、④具体的な苦情・相談内容、
⑤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

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ①管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催し、以下の内容を検討する。

- ・ サービスを提供した者から概況説明
- ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
- ・ 文章による回答案の検討

- ②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直接行った上で、文書を渡す。

- ③市町村や国民健康保険団体連合会から指導又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。

- ④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、再発の防止を図る。

3 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

- (1) 事業管理者又は担当介護支援専門員が、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確認について説明を受ける。

- (2) 事業管理者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の揭示を求め、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、事業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とるとともに、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ついて改善が見られなかったり、再度、利用者から苦情があった場合は、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

サービスの提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、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、誠意をも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、事例検討の検討材料として今後の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

ふもと居宅介護支援事業所

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。

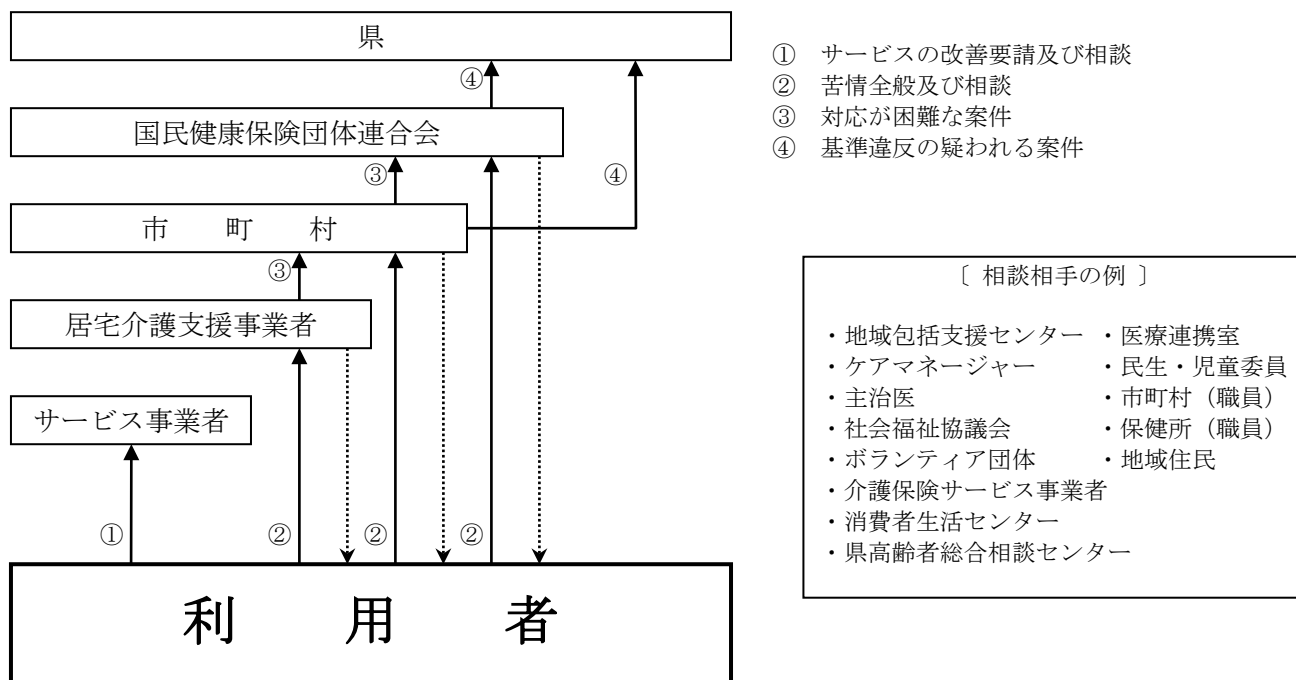
《 介護サービスに関する苦情申し立て先 》

- 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 磯貝 一恵
電話 025-526-5111
電話 025-285-3022



- 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。