

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	居宅介護支援事業所 山なんてん
申請するサービスの種類	居宅介護支援

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

①窓口設置場所

居宅介護支援事業所 山なんてん
電話番号 0255-81-3180（相談、苦情処理専用電話）

②窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分

③対応者 管理者兼介護支援専門員 岩崎 達男

あなたが利用するサービスに関する苦情は、次の機関にも申し立てることが出来ます。

新潟県国民健康保険団体連合会	TEL: 025-285-3022
妙高市健康福祉課高齢福祉係	TEL: 0255-72-0016
妙高市地域包括支援係	TEL: 0255-72-0017
上越市介護保険課	TEL: 025-526-5111

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

相談又は電話があった場合、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、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。

(2) 確認事項

相談又は電話については、次の事項について確認する。

⇒相談又は苦情のあった利用者の指名、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項。

(3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

- ① 事業内容において、管理者を中心とした相談・苦情処理のための会議を開催する。
- ② サービスを計画した介護支援専門員からの概況説明。
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接おこなったうえで、文書を渡す。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、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を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介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについての評価・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改善策の説明を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

サービスの提供にあたり、利用者からの苦情があがらないように提供マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービスの提供を心がけるよう、職員指導を行う。

苦情まで至らないケースであっても、利用者からの希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。また、提供者・利用者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。