

## 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 | 指定居宅介護支援事業所<br>居宅介護支援センター瑞寿苑 |
|------|------------------------------|

| 措置の概要 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | <p>利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>(1) 相談・苦情に対する常設の窓口として担当者を配置する。</p> <p>(2) 担当者不在の時は、基本的事項については事業所職員が対応し、担当者に必ず引継ぎを行う。</p> <p>(3) TEL 028-656-7724                      FAX 028-666-8282</p> <p>(4) 担当者 苦情受付担当者 管理者 大塚 浩子<br/>相談受付担当者 介護支援専門員</p>                                                                                                       |
| 2     | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 苦情処理体制</p> <p>担当者、苦情解決委員及び第三者委員、関係市町村、サービス事業者等と相互に連携を図りながら、苦情処理を行う体制とする。</p> <p>(2) 処理手順</p> <p>①苦情の申し出があった場合は、苦情受付担当者が、苦情申出人、サービス事業者等に連絡を取り、詳しい事情聴取を行い事実の確認をする。</p> <p>②苦情受付担当者は、苦情内容により、苦情解決委員、第三者委員、関係市町村、サービス事業者等と協議し必要に応じて介護サービス等の変更も含め、苦情に迅速かつ適切に対応する。</p> <p>③苦情内容及び処理結果を記録し保管。再発防止に活用する。</p>                         |
| 3     | <p>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <p>(1) 苦情受付担当者がサービス事業者に対して苦情内容の事実関係等を確認する。</p> <p>(2) 苦情受付担当者は必要に応じてサービス事業者に対して介護サービス計画の変更等の対応をする。</p> <p>(3) 苦情受付担当者は必要に応じてサービス事業者に対して連絡要請または改善要請等の対応をする。</p> <p>(4) 上記の対応でもサービス改善効果が得られない場合の内、事業者指定の基準に抵触等の恐れがある時には、次の対応を行う。</p> <p>①同基準に抵触の恐れがある時は、県に連絡する。</p> <p>②同基準に違反はしていないが何等かの調査もしくは指導助言が必要な時は国民健康保険団体連合会に苦情申出を行うよう助言する。</p> |
| 4     | <p>その他参考事項</p> <p>(1) 介護サービス計画実施状況等の進行管理を行ない、必要に応じて計画の変更を行う等サービス事業所等との連絡を密にし、利用者から苦情の申し出がないように努める。</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |