

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	指定居宅介護支援事業所 花もめん
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

事業所内事務所に相談及び苦情に対する受付を設置することし、苦情解決責任者、苦情受付担当者、連絡先を玄関など利用者及び家族などにわかりやすい場所に掲示する。苦情受付は、口頭及び文書にて行い、窓口には意見箱を設置し、苦情のみならず利用者の意見、要望にも応えられるように対応する。

担当者（管理者）田邊由子
常設窓口 熊本市西区上代1丁目2-20
TEL 096-355-2858 / FAX 096-355-2861
受付時間 8:30～17:30(月～金)

※受付時間外も転送電話にて受付します。
※担当者不在の場合でも他の職員で対応可能な体制を整え、相談及び苦情内容を担当者に引き継ぐことを徹底する。

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苦情を随時受け付けるものとし、苦情処理台帳に相談内容を記録する。
- ②管理者に報告するとともに、苦情について事実確認を行う。
- ③苦情対応の方法を検討・記載し管理者決議
- ④苦情処理について関係者との調整・連携を図る。
- ⑤苦情に対する改善方法を、利用者・相談者に回答・説明し同意を得る。
なお、利用者に同意が得られず、他の事業所を選択する場合には必要な協力を行う。
- ⑥苦情の内容の改善について、経過的に利用者・相談者に確認。改善成果を確認・記録する。
- ⑦苦情処理は受け付けてから、3日以内に処理・対応を行うことを原則とする。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- ①苦情があったサービス事業者へ速やかに報告を行い、事実確認を行う。
- ②改善策検討などを依頼し、苦情が適切に処理され、又は改善されているか、一定期間の後に情報収集、聞き取りなど行い確認する。
- ③改善がなされたかの確認を利用者・相談者への確認を行い、必要に応じてサービス事業所への報告を実施する。

4 その他参考事項

- ①当事業所が提供した居宅介護支援事業により、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償する。
- ②当事業所が提供した居宅介護支援事業に対する苦情申し立てが市町村にあった場合は、市町村が行う文書その他の物件の提出、もしくは提示の求め又は市町村職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者からの苦情に関しては市町村からの指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行う。
- ③当事業所が提供した居宅介護支援事業に対する苦情申し立てが国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、当事業所が提供した居宅介護支援事業に関して国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合においてはこれに従って必要な改善を行う。
- ④当事業所が提供した居宅介護支援事業に対する苦情申し立てを利用者が市町村又は国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な協力、支援を行う。

・熊本市役所 介護事業指導課（096-328-2793）
・熊本県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談（096-241-1101）

- ⑤居宅サービス計画の変更を希望される場合は速やかに応じる。また、サービス事業者の変更を希望される場合には必要な協力を行う。
- ⑥当事業所だけで解決することが困難な苦情案件については、市町村、その他行政機関と協力し、円滑な解決を図る。
- ⑦その他、普段から苦情がないようサービス提供を心掛け、職員の資質向上を目的とした研修会、職員との連携体制の整備を行い、苦情が出ないよう努める。
- ⑧想定される苦情をリストアップし、対応方法をマニュアル化し、職員への周知を図る。