

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	日鋼記念指定居宅介護支援事業所
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

- ・ 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者が必ず引き継ぐ。

（担当者）日鋼記念指定居宅介護支援事業所【所 長】平鍋 真由美 電話 0143-25-3456

（担当者）保健・医療・福祉連携センター 【センター長】佐藤 正人 電話 0143-24-1331

ファクス 0143-25-2855

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 苦情があった場合は、ただちに担当介護支援専門員が利用者宅へ連絡を取り直接、訪問し詳しい事情を確認し苦情に至った経緯を管理者に報告する。
- ② 担当者は管理者を含めた検討会議を行い、速やかに具体的な対応策を講ずる。
- ③ 検討後、翌日までには必ず、具体的な対応を行う。（利用者への謝罪等）
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

3. 苦情があったサービス事業者及び担当介護支援専門員に対する対応方針等

- ① 苦情内容に応じて事業者に対する事実の確認、連絡調整、改善要請を行うとともに、必要により事業者の変更等や介護サービス計画の変更等の対応を行う。
- ② 担当介護支援専門員に対する苦情については、担当者の姿勢及び介護サービスについて改善の上、担当の継続が困難（利用者が現担当者を拒否）な場合、事業所内での担当の変更を行う
- ③ 事業所内での担当者の変更が困難な場合は利用者の同意を得た上で、他居宅介護支援事業所を紹介する。
- ④ この改善要請等によって改善しない場合は、国保連に文書により苦情の申し立てを行う。
なお、事業者等が指定基準に違反しているおそれのある場合は、北海道にも連絡する。
- ⑤ 自らが介護サービス計画に位置付けたサービスに対する苦情等に関し、市町村等から調査、連絡調整の要請があったときは、その趣旨に沿って対応する。

4. その他参考事項

- ① 普段から苦情の無いケアプラン提供を心掛けていく。（研修の受講、保健医療・福祉サービスとの連携）
- ② 利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ③ 事故が起こった際はヒヤリハット、事故報告書の作成を徹底し、朝ミーティングなどで職員全員での情報共有を図る。
- ④ どんな些細な意見にも耳を傾ける。