

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	居宅介護支援事業所 グッドライフ熊本駅前
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

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

- ① 所在地 熊本市西区春日2丁目1番24号
事業所名 居宅介護支援事業所 グッドライフ熊本駅前
- ② 電話番号 096-355-0020
FAX番号 096-355-0021
- ③ 対応時間 午前8時30分～午後5時30分
- ④ 担当者職名 管理者 担当者氏名 富田 勲
- ⑤ 担当者不在時の対応 上記担当者が不在の時、併設事業所職員が対応しその後担当者に確実に伝達します。

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 利用者等から苦情等の申し出があった場合は、まず、上記担当者が訪問等により事実を詳細に確認します。
- ② 当事業所において、管理者を含めた会議を開き、苦情解決のための対応策を検討し、検討結果を、上記担当者が利用者へ説明し、同意を得ます。
居宅介護サービス計画書(ケアプラン)に対する苦情等又は変更希望については、利用者の希望、サービスの利用状況又は身体状況を十分に調査検討したうえで、介護支援専門員が計画の変更を速やかに検討します。
- ③ 上記によって、利用者の同意が得られ苦情が解決された場合は、その後も、両者と常時連携を図り、同様な苦情が発生しないように十分に配慮します。
- ④ 上記によっても、利用者の同意が得られず苦情が解決しない場合は、利用者が希望すれば他の指定居宅介護支援事業者を選択してもらう等の措置を講じます。
- ⑤ 苦情等の内容及びその処理経過については、苦情処理台帳として記録に保存し、再発防止に努めます。
- ⑥ 苦情等の内容処理は、他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回の居宅サービス提供時までにはその解決が図られるよう努力します。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 利用者等から苦情等の申し出があった場合は、まず、上記担当者が訪問等により利用者から事実を詳細に確認するとともに、指定居宅サービス事業者に対して事実を詳細に確認します。
- ② 事実関係及び両者の意見等を十分検討し、利用者の納得が得られるよう、指定居宅サービス事業者に改善策の検討及び検討結果の文書による報告を指示します。
- ③ 上記担当者、担当の介護支援専門員等と指定居宅サービス事業所の苦情処理担当者、担当の従業者等が、利用者に検討結果を訪問等により説明し、同意を得ます。
- ④ 上記によって、利用者の同意が得られず苦情が解決された場合は、その後も、両者と常時連携を図り、同様な苦情が再発しないように十分に配慮します。
- ⑤ 上記によっても、利用者の同意が得られず苦情が解決されない場合は、利用者が希望すれば、他の指定居宅サービス事業者を選択してもらう等の措置を講じると同時に必要な協力を行います。
- ⑥ 苦情等の内容及びその処理経過については、苦情処理台帳として記録に保存し、再発防止に努めます。
- ⑦ 苦情等の処理は、他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回の居宅サービス提供時までにはその解決が図られるよう努力します。

4 その他参考事項

- ① 当事業所が提供した指定居宅介護支援により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。
- ② 当事業所が提供した指定居宅介護支援に対する苦情申立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供若しくは提示の求め又は市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村から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います。
- ③ 当事業所が提供した指定居宅介護支援に対する苦情申立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指定居宅介護支援に関して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においては、これに従って必要な改善を行います。
- ④ 当事業所が居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに対する苦情申立を利用者が国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な援助を行います。