

## 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 加治川の里
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などに対応する常設の窓口(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	新潟県新発田市向中条2843番地1 「居宅介護支援 加治川の里」事務室 電話番号 0254-21-3460
②窓口開設時間	午前8時30分から午後5時30分まで
③対応者職氏名	管理者 大沼 豊
④その他	対応者が不在の場合については他の職員が対応する。
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 相談又は苦情電話があった場合、原則として管理者が対応する。 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 相談又は苦情電話については、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氏名、提供したサービスの種類、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、対応した職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。 ア. 管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催する。 イ. サービスを計画した介護支援専門員からの概況説明。 ウ. 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。 エ. 文書により回答を作成し、管理者等が事情説明を利用者に対して直接行う。 オ. 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団体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。	
3 苦情があったサービス事業者への対応策(注:居宅介護支援事業者の場合のみ記載)	
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 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利用者からの苦情内容を伝えとともに、それに対応するサービス事業者の認識について説明を受ける。	
② 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章でまとめ、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、処遇マニュアルにおいて接遇などについて徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう、職員指導を行う。 苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合は、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、利用者に満足いただけるようなサービスが提供できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。	