

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	〇〇〇〇居宅介護支援事業所
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

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住所：新潟市〇〇区〇〇町〇〇番〇〇号  
事業所名：〇〇〇〇〇居宅介護支援事業所  
電話番号：〇〇〇-△△△-××××（相談・苦情処理専用番号）  
携帯番号：〇〇〇-△△△△-××××
- ② 窓口開設時間 午前〇時〇分から午後△時△分まで
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：〇〇 〇〇
- ④ その他 事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

## 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は、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は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

## (2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ①相談又は苦情のあった利用者の氏名、②提供したサービスの種類、年月日及び時間、③サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)、④具体的な苦情・相談内容、⑤その他参考となる事項

## (3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

## (4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・サービスを提供した者から概況説明
  - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 市や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は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ④ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

## 3 苦情があったサービス事業者への対応策

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へ、利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- (2) 事業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書でまとめ、事業管理者がサービス事業者と一緒に利用者への改善策を説明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いなど、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

サービスの提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、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が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、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。