

(参考様式 6)

## 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	みのり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

- ・担当者 管理者 河村雄子
- ・電話番号 電話 0847-45-4571 FAX 0847-40-0137
- ・受付時間 8:30～17:00（営業日）

##### 【市町（保険者）等の苦情・相談窓口】

- |                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| 広島県国民健康保険団体連合会介護福祉課 | 電話 082-554-0783 FAX 082-511-9126 |
| 府中市医療介護保険課          | 電話 0847-40-0222 FAX 0847-45-5522 |
| 福山市介護保険課            | 電話 084-928-1166 FAX 084-928-1732 |

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 自ら提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
  - ・苦情の内容を的確に把握するために、担当者が速やかに訪問調査を行う。
  - ・調査結果に基づき、改善すべき事項の処理を行う。
  - ・利用者から改善策の同意が得られない場合は、事業所以外の相談窓口を紹介するなど必要な援助を行う。
  - ・必要に応じ、主治医、行政等関係機関に報告を行う。
  - ・記録を保管し、再発防止を図る。
- 提供した居宅介護支援に関して市町が行う文書等の提出若しくは提示又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じる。
- 利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町からの指導又は助言に従って必要な援助を行う。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 苦情があった居宅サービス事業者に連絡し、事実確認を行う。
- 利用者の意向や居宅サービス計画に沿ったサービスを提供するよう申し入れる。
- 居宅サービス事業者が苦情に対して改善が見られない場合は、利用者の意向を確認し、了解を得たうえで、事業者の変更又は居宅サービス計画の変更を行う。

#### 4 その他参考事項

- (1) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。
- (2) 国民健康保険団体連合会、市町等行政が行う調査に協力するとともに、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図る。
- (3) 介護支援専門員に対する研修を行い、提供する居宅介護支援の質を高める。