

(参考様式5)

## 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	ケアプランセンターこころの宿
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

##### 1-1 当事業所における苦情の受付

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:群馬県伊勢崎市曲沢町382番地1  
電話番号:0270-20-2556 FAX番号:0270-20-2656
- (2) 窓口開設日時 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分
- (3) 担当者 介護支援専門員 鈴木 愛

##### 1-2 行政機関その他苦情受付機関

- (1) 伊勢崎市介護保険課 電話番号:0270-24-5111
- (2) 前橋市介護高齢課 電話番号:027-898-6132
- (3) みどり市介護高齢課 電話番号:0277-76-0974
- (4) 桐生市保健福祉部 長寿支援課 電話番号:0277-46-1111(内線391)
- (5) 玉村町健康福祉課 介護保険係 電話番号:0270-64-7705
- (6) 群馬県介護高齢課 介護保険係 電話番号:027-226-2562
- (7) 群馬県国民健康保険団体連合会介護保険課 電話番号:027-290-1323

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 2-1 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として担当者が対応する。

担当者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を担当者に速やかに報告する。

##### 2-2 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ・ 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、年月日及び時間
- ・ サービス提供した事業所名および職員の氏名(利用者がわかる場合)
- ・ 具体的な苦情・相談内容
- ・ その他参考となる事項

##### 2-3 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情処理について処理する。

- (1) 担当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。
  - ・ サービス提供した者からの概況説明
  - ・ 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) 市町村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) 改善点を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に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

事実確認を迅速に行い、当該サービス事業者の管理者等と共同で対応する。なお、必要に応じて苦情内容についてサービス担当者会議等での報告を行い、全サービス事業者一丸となって再発防止サービスの向上に取り組む。

#### 4 その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。