

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	樹介護支援センター
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

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 相談・苦情に対する常設の窓口として、管理者が対応する。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に速やかに連絡する。
- ② 電話番号： 045-349-3555 FAX番号： 045-349-3027
Eメール： arbree@orange.plala.or.jp
受付時間： 月曜日から金曜日 9:00～17:00
ただし、FAX、Eメールについては随時受付。
- ③ 担当者： 管理者 関 富美子

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 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当介護支援専門員に事情を確認する。
- ② 担当者が、必要であると判断した場合は、担当介護支援専門員等まで含めて検討会議を行う。
- ③ 検討の結果、利用者に謝罪に行くなど迅速に当日中に具体的な対応をする。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- ⑤ 居宅事業会議で情報を共有する。
- ⑥ 法人内のリスクマネジメント委員会に報告し、リスク管理意識を高め再発防止に努める。
- ⑦ 管理者は報告の規程により、市町村に連絡する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、事業所の管理者に連絡を取り、直接行くなどして苦情内容の事実確認をし、詳しい情報の把握を迅速に行い、記録し共同で対応を行う。
- ② 利用者の立場を考慮しながら事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ③ 苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応方針を協議し、記録する。
- ④ 苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえ他の事業所等の紹介を行う。

4 その他参考事項

苦情が出ないようにするための具体的な方策

- ・ 利用者、利用者家族と日頃から信頼関係を築き、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・ 事故が起こった際は速やかに事故報告書の作成をし情報を共有することを徹底する。
- ・ 居宅事業会議でヒヤリハットなどの事例検討を日頃から行い、未然に事故を防げるように研修を行なう。

その他の苦情連絡先

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| ・ 神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談課 | 電話 045-329-3447 |
| ・ 金沢区高齢・障害支援課 | 電話 045-788-7868 FAX 045-786-8872 |
| ・ 健康福祉局介護事業指導課 | 電話 045-671-2356 FAX 045-681-7789 |

備考 苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

関係市町村並びに他の保健医療・福祉サービスの提供主体との連携内容

事業所又は施設名	樹介護支援センター
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要

1 関係市町村との連携の内容

(1) サービス提供前の受給資格の確認について

指定居宅介護支援の提供を求められた場合、利用申込者の提示する介護保険被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定等の有効期間を確認する。要介護認定を受けていない利用申込者については、当該利用申込者の意志を踏まえて、速やかに当該申請が行えるよう必要な援助を行う。

(2) 居宅サービス計画の作成について

居宅サービス計画の作成、または変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、関係市町村とは常に連携を取り、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるように努める。

(3) 利用者に関する通知

指定居宅介護支援を受けている利用者が、偽りその他の不正行為によって保険給付を受けたり、正当な理由無しにサービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められるときには、市町村に通知する。

(4) 事故発生時の対応

指定居宅事業所の提供により事故が発生した場合には、速やかに市、利用者の家族及び関係者に連絡し、必要な措置を講ずる。

また、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行う。

2 他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携内容について

(1) サービス提供困難時の対応について

当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申し込み者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な支援を行う。

(2) 指定居宅サービス事業者との連携について

サービス計画作成後における利用者の状況の変化に迅速に対応した居宅サービス計画の変更ができるように定期的な担当者会議を中心に各事業者との連絡を密に行う。利用者の主治医から指示がある場合は、主治医の意見を取り入れたサービス提供を行う。

(3) 介護保険施設との連携について

在宅での生活が困難になったときの施設の紹介や、施設・病院へ入院・入所する利用者のスムーズな移行及び、施設・病院から退所・退院する利用者の居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。

(4) 事故発生時の対応

事故が発生したとき、または指定居宅サービス事業者から事故報告を受けた場合、会議等により状況の把握に努める。