

## 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   | ケアビレッジ箱根崎居宅介護支援事業所 |
| 提供するサービス種類 | 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

常設窓口 住 所 : 熊本県熊本市北区植木町正清 8 8 8  
ケアビレッジ箱根崎居宅介護支援事業所  
電 話 : ( 0 9 6 ) 2 7 4 - 6 1 8 3  
F A X : ( 0 9 6 ) 2 7 4 - 7 3 0 0  
担当者 : ( 管理者 ) 徳永 裕人  
上記 不在の場合 その他職員  
時 間 : 午前 8 時 3 0 分 ~ 午後 5 時 3 0 分

## 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) 苦情原因の把握 (介護保険に資する苦情)

受付者は担当者に報告し、担当者が必要な職員から迅速に情報収集を行い、原因究明を行う。  
また、速やかに当該利用者とも連絡を取る。

## (2) 検討会を実施

問題の原因と対応について検討会を開催し、当該利用者へ検討結果の説明を行う。又、全ての従業員に周知し、再発防止を行う。

### (3) 相談・報告

法人の苦情対策部署へ相談・報告を実施する。また、必要に応じて熊本市健康福祉局高齢者支援部介護事業指導課、国民健康保険連合会、北1地域包括支援センターに報告、相談を行

#### (4) 記録・管理

苦情内容、経過及び結果を台帳に記録し、関係書類を5年間保管する。

### 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

(1) 事実確認 (介護保険に資する苦情)

苦情対象である事業所の担当者に対し事実確認依頼を行い、迅速に苦情解決を図る。必要に応じ苦情対象事業所の担当者等との協議の場を設けるよう依頼する。

## (2)再発防止に向けた取り組み

苦情内容について必要であれば担当者会議などで情報共有を行い、再発防止、サービス向上に取り組む。

(3) 苦情内容について改善されない場合や、利用者の意向・要望があった場合は、他の事業所の紹介等の必要な協力をを行う。

### 3. その他の参考事項

(1) 当事業所に対する利用者からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は速やかに改善する。

(2) 当事業所が行うサービスの提供により事業所に賠償すべき事故が発生した時は、速やかに対応する。

## その他苦情相談窓口

熊本市東区健軍1丁目18-7  
電話 096-214-1101 FAX 096-214-1105

熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課  
〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1  
電話 096-328-2793 FAX 096-327-0855