

(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	NPOグレースケア 相談事業部
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 窓口設置場所: 東京都三鷹市下連雀3-17-9
NPOグレースケア 相談事業部
電話番号: 0422-70-2805 fAX番号: 0422-24-8307
- ② 窓口開設時間: 午前9時から午後6時まで
- ③ 担当者: 藤村 忍 (管理者)

【市町(保険者)等の苦情・相談窓口】

- ・三鷹市介護保険課 電話番号: 0422-45-1151 fAX番号: 0422-29-9820
- ・武蔵野市高齢者支援課 電話番号: 0422-51-5131 fAX番号: 0422-51-9218

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 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。
- ② 提供した居宅介護支援に関して、市が行う文書等の提出、若しくは提示又は当該市の職員からの質問もしくは照会に応じる。
- ③ 利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市からの指導又は助言に従って必要な援助を行う。

3 苦情があった居宅サービス事業者に対する対応方針等

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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適宜行い、提供する居宅介護支援の質を高める。