

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名 協立在宅ケアセンター
申請するサービス種類 指定居宅介護支援事業 新居浜協立病院

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

相談、苦情に対する常設の窓口を、以下のように設けている。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、管理者に必ず報告を行う。

さまざまな意見・苦情を事業運営に反映させていくために虹の箱（投書箱）が法人事業所に設置され、非常勤の方が管理をし、定期的な会議の中で投書されたさまざまな声について検討がされている。

・新居浜協立病院	（電話＝0897-37-2000）	担当（管理者）
・愛媛医療生活協同組合本部	（電話＝089-990-8820）	担当（介護事業部長）
・虹の箱（投書箱）	（電話＝0897-36-3671）	担当（事業所利用委員会）
・新居浜市市役所	（電話＝0897-65-1241）	担当（介護福祉課）
・愛媛県国保連合会	（電話＝089-968-8700）	担当（介護事業課）
・愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	（電話＝089-998-3477）	

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情処理の責任者は、事業所の管理者とする。
- ・下記の場合などの場合には、管理者は迅速に相手方に連絡をとり、面談等により詳しい事情を聞くとともに、関係者等からも状況を聴取するなど問題の把握に努める。
- ・問題解決報告書等によって、関係会議等にすみやかに報告するとともに、問題の解決にむけて検討を行う。

利用者等からの苦情があった場合

サービス事業者から苦情があった場合

市町からの指導又は助言等があった場合

- ・検討の結果を受け、謝罪に行く等の具体的な対応を遅くとも3日以内に行う。
- ・対応結果について報告書によって関係会議に報告を行い、報告書は保管し再発防止に役立てていく。
- ・虹の箱に投書があった場合には、事業所の管理者は問題の把握および改善策を迅速に講じる。結果について院所利用委員会及び投書者に報告を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・管理者は、訪問等によって問題を把握するとともに、謝罪に行く等の具体的対応を直ちに行う。サービス事業者・利用者・市町その他関係者との調整をはかりながら、問題の解決にあたる。
- ・対応結果については、苦情があったサービス事業者へ文書で返答を行う。

4 その他参考事項

日常的に「声」で動く職員の育成に心がけていく。

他事業所との交流や研修の実施。

附 則 この規定は、令和7年2月1日より施行する。

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の内容

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等

- ・要介護認定等の申請が既に行われているか否か、要介護認定等の有効期間の満了日など受給資格の確認を市町村に問い合わせし、利用者の意思を踏まえて、必要な協力・援助を速やかに行う。
- ・被保険者証に記載のある認定審査会意見や指定に係る居宅サービスの種類について説明を利用者に行い理解をえる。

②居宅サービス計画の作成等

- ・当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を月に一度市町と交換し、適正に利用者などに提供する。

③利用者に関する通知

- ・利用者が以下のいずれかに該当する場合は、遅延なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
正当な理由なく居宅介護サービスの利用に関する指示に従わない等のために、
要介護状態等の程度を増進させたと認められる場合
偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受けている場合、又は受けようとしたとき。

④事故発生時の対応など

- ・速やかに市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。賠償すべき事故などの場合には市町村などから指導をいただく。

2 他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携の内容

①サービス提供困難時の対応

- ・当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用者に対して適切な居宅サービスを提供することが困難である場合には、当該事業所と相談をし、他の事業者の紹介その他の必要な措置を行う。

②指定居宅サービス事業者との連携

- ・サービス担当者会議を居宅サービス計画の作成時や実施状況の把握のために随時開催する。その他、計画の変更が必要な時などに開催し、連携をすすめる。
- ・月に一度サービス事業者への訪問等によって、利用者の声などを届け、サービス事業者からの意見等を把握する。

③介護保険施設との連携

- ・介護保険施設等への入院・退院又は入所・退所にあたって、介護保険施設等との情報交換を綿密に行うとともに、要介護者等からの依頼に基づいて必要な便宜及び居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
- ・利用者が医療サービスを希望している場合には、主治医と連携をとり医師の意見・指示に基づいて対応をおこなう。

④事故発生時の対応

- ・利用者の病状に急変その他緊急事態などが生じた場合には24時間電話連絡体制をとり、サービス事業者とともに必要な措置を講じる。

3 その他参考事項

利用者及びその家族、福祉施設、医療機関、社会福祉協議会、民生委員、指定居宅支援事業者、ボランティアグループなどと連絡を継続的に行い、緊密な連携をすすめる。

附 則 この規定は、令和7年2月1日より施行する。