

利用者からの相談・苦情を処理するために講ずる措置の概要

1. 相談・苦情受付窓口

ケアプランセンターいろはが提供する居宅介護支援や、ケアプランに位置付けた介護サービスに関する相談・苦情を受け付けます。

窓口：ケアプランセンターいろは

担当者：中曾 剛史

電話番号：050-1725-4262

FAX 番号：050-3535-2446

受付時間：月曜日から金曜日 8時30分から17時30分

※祝日および12月31日から1月3日を除きます。

担当者が不在の場合は、内容を確認した職員から担当者へ引き継ぎます。

窓口の連絡先は、重要事項説明書への記載、事業所内への掲示およびウェブサイトへの掲載によりお知らせします。

2. 相談・苦情への対応手順

1. 相談・苦情の内容、申出者の希望、発生時の状況などを確認します。
2. 必要に応じて、関係者への聞き取りや記録の確認を行います。
3. 管理者および担当者が対応方法を検討します。
4. 必要な連絡、調整および改善を行います。
5. 申出者へ、確認した内容と対応結果をお伝えします。

確認や対応に時間を要する場合は、その旨と進捗状況を申出者へお伝えします。

相談・苦情の内容と対応経過は「苦情・相談対応記録」に記録し、必要な期間保存します。苦情に至らない相談や意見についても、今後の業務を見直すために記録する場合があります。

相談や苦情を申し出たことを理由として、不利益な取り扱いを行うことはありません。

3. 介護サービス事業所に関する苦情

ケアプランに位置付けた介護サービス事業所に関する苦情についても、内容を伺い、申出者が事業所や関係機関へ相談するために必要な支援を行います。

必要に応じて、申出者の意向を確認した上で、該当する介護サービス事業所へ事実確認や連絡調整を行います。

サービス担当者会議などで情報を共有する場合は、目的と必要性を確認し、必要な関係者の範囲で取り扱います。

4. 改善と再発防止

相談・苦情の内容を振り返り、事業所として改善が必要な場合は、対応方法や業務手順を見直します。

事業所内で共有する場合は、個人情報の取り扱いに注意し、必要に応じて個人が分からない形に

した上で、必要な範囲で共有します。

事業所だけでは対応が難しい場合は、市町、山口県国民健康保険団体連合会その他の関係機関と連携して対応します。

5. 公的な相談窓口

周南市にお住まいの方

周南市高齢者支援課
介護給付・保険料担当
電話番号：0834-22-8467

下松市にお住まいの方

下松市高齢福祉課
介護保険係
電話番号：0833-45-1831

山口県国民健康保険団体連合会

介護サービス苦情相談窓口
電話番号：083-995-1010