

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	有限会社 ゆりかご
申請するサービス種類	居宅介護支援事業、訪問介護事業、地域密着型通所介護事業、 認知症対応型共同生活介護事業、居宅介護事業（障がい支援）

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

有限会社ゆりかご内に担当委員を置き、窓口は事業所の管理者または会長とする。
苦情を受け付けたら、直ちに事業所担当者が対応し、管理者に報告する。
TEL 0269-81-3888 時間午前8:30から午後5:30まで

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 文章及び口頭で苦情を受ける。
- ② 当事者と面接し、事実の確認、実情調査を行う。
- ③ 担当委員会を開催し、調査の結果を報告する。
- ④ 当事者と話し合い、具体的な解決案を示す。
- ⑤ 解決案をもとに話し合い、誠意を持って迅速に対応する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

介護事業者として、利用者及び当該サービス提供者双方の言い分を聞き、公正中立の立場で、解決に向け、迅速に対応する。また、自らが個別援助計画に位置付けた規定する指定訪問介護サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助をおこなう。

4 職員に対する苦情処理対応の研修計画等（年間の職場内研修及び職場外研修等）

- ① 公的機関による研修へ積極的に参加する。
- ② その他各事業協会等による研修に参加する。
- ③ 職場内における学習会を開催する。

5 その他参考事項

苦情処理にあたっては、利用者の立場に立って、公正中立に解決を図る。
上の事項は例示であり、苦情の内容により適切な処理対応にする。

苦情・相談窓口

- (1) 有限会社 ゆりかご 各事業所管理者 又は 取締役 宮崎 祐子
電話 0269-81-3888 ファックス 0269-81-3887
(対応時間 年中無休 午前8時～午後18時)
(夜間対応 緊急性のある場合に限り、夜間も受付します。グループホームにて対応)
- (2) 飯山市役所 保健福祉課 介護保険係 または 障がい福祉係 *ゆりかご木島平以外に限る。
電話 0269-62-3111 (受付時間 9時00分～17時00分 土日祝日を除く)
- (3) 木島平役場 民生部 介護保険係 または 障がい福祉係 *ゆりかご木島平に限る
電話 0269-82-3111 (受付時間 9時00分～17時00分 土日祝日を除く)
- (4) 長野県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係
電話 026-238-1580 (受付時間 9時00分～17時00分 土日祝日を除く)