

介護サービスの苦情について

介護医療院 えがおと虹の森ふもと

介護保険で利用するサービスは、利用者と事業者の契約に基づくものです。

事業者から提供されたサービスが不良な場合（手際が悪い・時間を守らない・言葉遣いが失礼など）は、遠慮せずに改善を求めましょう。利用者本人が苦情申し立てできない場合（寝たきり・認知症等）は、家族や民生・児童委員などが代行できます。地域の方々におかれましては、お近くのサービス利用者にお困りの様子がありましたら、できる範囲で助言などをお願いします。

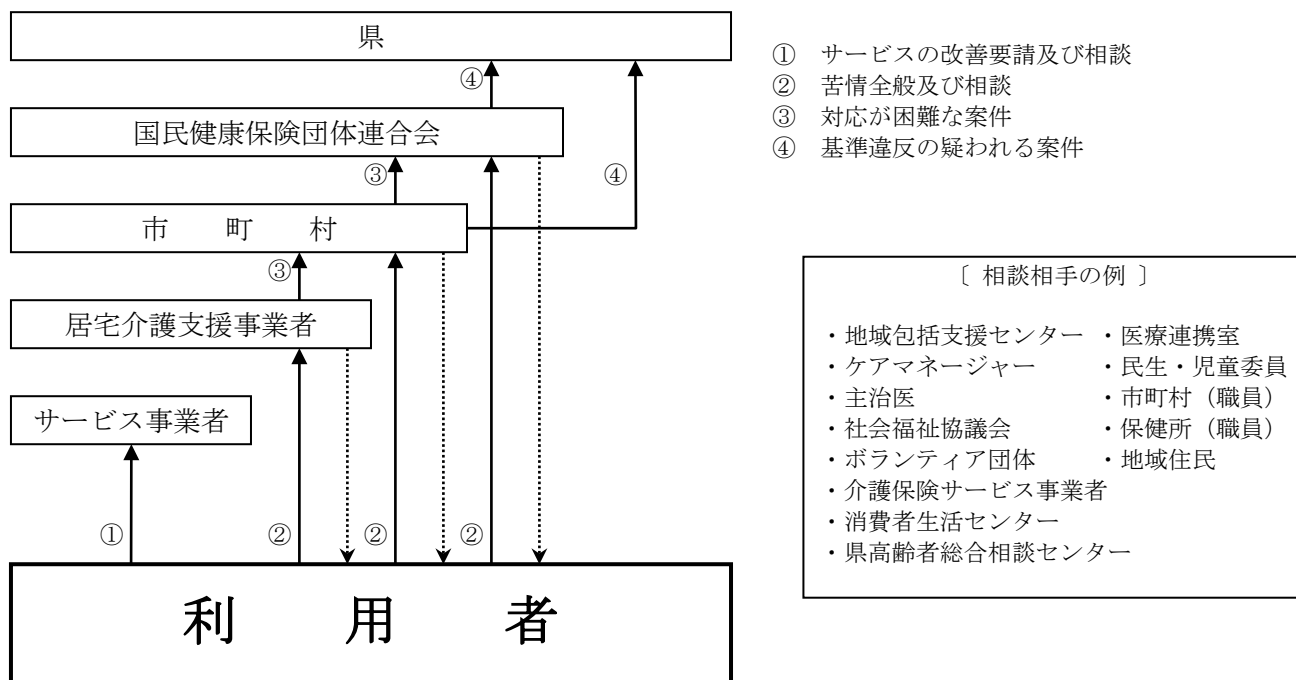
《 介護サービスに関する苦情申立先 》

- 1 介護サービスに関する苦情や相談は、まずそのサービスを提供しているサービス事業者へ。
- 2 直接サービス事業者言いにくい場合や、改善を求めても直らない場合、サービス事業者の変更を希望する場合などは、ケアプラン（サービス計画）を作成した居宅介護支援事業者へ。
- 3 サービス事業者や居宅介護支援事業者に苦情を申し立てても改善されない場合や、保険者である市町村に直接苦情を申し立てたい場合などは、市町村へ。
- 4 国民健康保険連合会に直接苦情を申し立てたい場合は、国民健康保険連合会へ。
国民健康保険連合会では、直接申し立てがあった苦情のほか、市町村などに申し立てがあった苦情のうち難しいものを取り扱います。

【苦情相談窓口の連絡先】

- ・ふもと包括支援センター
- ・上越市役所（高齢者支援課）
- ・新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室

電話 025-531-1526 管理責任者 幸村 守泰
電話 025-526-5111
電話 025-285-3022



- 5 利用者は、事業者より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
 - (1) 事業者は、提供したサービスについて利用者から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し出たことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
 - (2) 事業者は、苦情の申し出があった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - 一 利用者や従事者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - 二 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - 三 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
 - (3) 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村又は国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。