

一般社団法人晴れの郷 居宅介護支援事業所 苦情対応規程

第1条 一般社団法人晴れの郷居宅介護支援事業所（以下、「事業所」という）は、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（以下、「基準」という）の規程に基づき、利用者の保護及び適切かつ円滑な指定居宅介護支援、指定居宅サービス等の利用に資するため、自ら提供した指定居宅介護支援及び自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族（以下、「利用者等」という）からの苦情に迅速かつ適切に対応することを目的として、苦情対応規程（以下、「規程」という）を定める。

第2条 事業所は、当該事業所と契約を締結しようとする者に対し、苦情対応に係る窓口及び苦情対応の手順をあらかじめ説明し同意を得なければならない。

2 事業所は、当該事業所と契約を既に締結している者（利用者）に対し、遅滞なく苦情対応に係る窓口及び苦情対応の手順を説明し同意を得なければならない。

第3条 事業所は、この規程に基づき、利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情対応手順を明確にし、利用者等からの苦情を受け付けた場合は、その内容を適正に記録しなければならない。

2 苦情対応手順は別にこれを定める。

3 苦情に係る記録は、別に定める様式によりこれを行うものとする。また、当該記録は居宅サービス計画書第5表（居宅介護支援経過）への記載も併せて行なわなければならない。

第4条 事業所は、利用者等からの苦情の申し出に対し、当該利用者等及び当該苦情の対象となる介護支援専門員または指定居宅サービス事業者等からの事情聴取を行い、当該苦情に係る問題点の把握、対応策を検討しなければならない。

2 事業所は、前項の検討の結果を当該利用者等に説明しなければならない。また、必要に応じ謝罪を行わなければならない。

第5条 事業所は、利用者等からの苦情の申し出により、当該苦情の対象となる介護支援専門員に対し、指導、助言等必要な措置を講じなければならない。

2 事業所は、利用者等からの苦情の申し出により、当該苦情の対象となる指定居宅サービス事業者等に対し、当該苦情の対象となる事項に関して改善を図るよう申し入れなければならない。

第6条 事業所は、介護保険法の規程に基づき、保険者から居宅サービス計画の提出を求められた場合及び当該保険者からの質問若しくは照会があった場合には、基準第26条第3項の規程に基づき、その求めに応じなければならない。

第7条 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会又は保険者等への申し立てに関して、当該利用者に対して必要な援助を行わなければならない。

第8条 事業所の管理者は、この規程に基づき、利用者等からの苦情対応が適正に実施されているか否かを定期的に点検しなければならない。

2 前項の点検において、利用者等からの苦情対応が適正に行われていない場合においては、当該介護支援専門員に対し、適切な指導、助言を行わなければならない。

附 則

この規程は、令和4年12月1日より施行する。