

相談・苦情への対応について

■相談・苦情対応の体制と役割

(1) 指定居宅サービス事業者、介護保険施設

居宅サービス事業者等は、苦情相談窓口を設置し、苦情・相談に対応するための担当者を配置しています。サービスに不満のある利用者が、サービス提供事業者等に苦情を申し出た場合は、事業者等は誠実に対応することになっており、利用者と協議・調整を図り問題の解決に努めます。

(2) 苦情処理機関等

苦情処理機関は迅速かつ適切に苦情・相談に対応するために、苦情相談窓口を設置し、苦情・相談に対応するための担当者を配置しています。下記のほかに、在宅介護支援センター、社会福祉協議会、民生委員などの身近な窓口でも相談に応じてもらえます。

① 指定居宅介護支援事業者

指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス事業者（以下「事業者」）から納得のいく説明が期待できない場合や、事業者の回答が不十分な場合等に利用者からの苦情・相談を受け付け、苦情処理の解決に努めます。

② 長泉町（保険者）

利用者と事業者間の協議や調整により苦情が解決されない場合、町へ苦情・相談が持ち込まれますが、町は両者と連絡を取り合いながら解決を図ります。町において解決できない場合は、静岡県及び国保連と緊密に連携をとることにより問題の解決を図ります。

③ 国民健康保険団体連合会（国保連）

国保連は、利用者からの苦情・相談に関して事業者の調査を実施し、また、事業者は国保連の指導、助言に従って必要な改善を行います。

④ 静岡県

県は、指定居宅サービス事業者、指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設の指定（許可）権限をもち、苦情のあった事業者の実地指導、指定（許可）取消等の業務を行います。

■苦情の申し立て

利用者は、速やかに事業者に対する調査・指導・助言が必要であると認めるときは、直接、長泉町または国保連に「苦情申立書」を提出して、苦情の申し立てを行うことができます。文書作成が困難な場合は、口頭により申し出ることもできます。