

8 平成27年度 指摘が多い事項(共通)

苦情処理については、「相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要を明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること等」が求められています。

よって、重要事項説明書等に、苦情の相談窓口、苦情処理体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要を記載し、事業所に掲示することもお忘れなくお願いします。

条例第111号	施行要領
<p>(★第112条) (苦情処理) 第37条</p> <p>1 <u>指定通所介護事業者は、利用者及びその家族からの指定通所介護に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。</u></p>	<p>(★第3の6の3の(9)) (23) 苦情処理</p> <p>① 居宅条例第37条第1項にいう「必要な措置」とは、具体的には、<u>相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること等である。</u></p>

運営規程及び重要事項説明書に記載しなければならない事項は、決まっています。
基準や通知の内容を確認し、漏れがないようにしてください。

また、同一事項について、運営規程と重要事項説明書の記載内容が相違していることが多く見られます。記載内容が異ならないようにしてください。

【通所介護事業所】

運営規程	重要事項説明書
条例第 1 1 1 号 （運営規程） 第 1 0 2 条 （抜粋） 一 事業の目的及び運営の方針 二 従業者の職種、員数及び職務の内容 三 営業日及び営業時間 <u>四 指定通所介護の利用定員</u> <u>五 指定通所介護の内容及び利用料その他の費用の額</u> 六 通常の事業の実施地域 七 指定通所介護の利用に当たっての留意事項 八 緊急時等における対応方法 <u>九 非常災害対策</u> 十 その他運営に関する重要事項	施行要領 3 運営に関する基準 （５）内容及び手続の説明及び同意 <u>当該指定通所介護事業所の運営規程の概要、</u> 通所介護従業者の勤務体制、 事故発生時の対応、 苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、 わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、 （以下省略）

介護予防通所介護事業所は、条例第 1 1 2 号第 1 0 0 条、施行要領第 4 の 1 （第 3 の 1 の 3 （５）参照）。