

利用者から苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名

三島市三島北地区地域包括支援センター

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

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。

また、担当者が不在のときは基本的な事項について、他の職員が対応出来るようにするとともに、担当者が苦情に対する早期改善・是正措置を講ずる配慮を行う。

担当者	三島市山田地区地域包括支援センター 管理者 齊藤 都子	TEL	055-976-0234
連絡先	三島市役所 介護保険課	TEL	055-983-2607

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 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り苦情内容を確認し対処する。
- ② 担当者は、苦情内容を事業所の管理者に報告する。
- ③ 管理者は、担当者及び他の従業員を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。
- ④ 検討会議の結果を基に処理結果をまとめて、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示する。
- ⑤ 苦情処理結果記録を保管し、再発防止に努める。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 管理者は、利用者からの苦情に対し、サービス事業者と直ちに連絡を取り、事実の確認をし、必要があるときは市町村に連絡をする。
- ② 管理者は、利用者からの苦情に関し国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また、国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従って必要な改善を行う。
- ③ 管理者は、サービス事業者の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に努める。

4 その他参考事項

- ① 通常より利用者から苦情を戴かないようなサービスの提供に心掛ける。
- ② 毎日勤務時間前に、サービス提供の心得の確認を行う。
- ③ 定期的な研修を実施する。

介護予防支援における個人情報の取り扱いについて

1 個人情報の収集、利用、提供について

当センターが、介護保険法に関する法令に従い、介護予防サービス支援計画に基づき、指定介護予防サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において、下記の利用者様の個人情報を使用します。

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- (2) 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- (3) その他、法に基づき、または介護支援専門員が必要と判断する情報で、利用者本人または家族に同意を得たもの

※ 必要な情報が十分に得られない場合、適切なサービスが提供できない場合もあります。

また、下記の場合を除き、ご提供頂いた個人情報を第三者に提供しません。

- (1) 法令に基づき司法機関、行政機関から法的義務を伴う要請を受けた場合
- (2) 介護予防サービス支援計画上、必要な医療機関からの照会がある場合
- (3) 保険請求のため、保険者にレセプト情報を提供する場合
- (4) 利用者や家族からの同意を得て指定期間、組織等に提供する場合
- (5) 生命にかかわる等の緊急時の場合

2 個人情報に関する保有データと安全対策の実施

当センターは、利用者様からお預かりした個人情報を法令等の定めにもとづく期間保有します。使用にあたっては、目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意をはらいます。そして、当センターは、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておきます。

また、保有する個人情報に対して下記の適切な安全管理措置を講じ、紛失、破壊、外部への不正な流出、改ざん、不正アクセス等から保護します。

- (1) 法令等にもとづく運営管理規定を定め、それを遵守します。
- (2) 従業員に対して個人情報保護に関する教育を徹底し、安全対策を講じます。
- (3) 保険請求業務及びそのシステム開発に関して個人情報を預託する委託先を当センターで定める基準で選定し、その適切な監督を行います。

3 個人情報保護に関するお問合せについて

当センターは、利用者本人または利用者本人と認められる代理人の要請にもとづき、法令等に基づく必要な範囲で、個人情報の開示や訂正、修正、更新、削除、利用の停止に応じます。その他苦情やご相談も含めて、詳しくは下記の連絡先にご相談ください。

※ 但し、その場合にご本人（もしくは代理人）であることを確認するために、氏名その他、電話番号、生年月日などを確認させていただく場合があります。

【苦情・相談窓口】

担当者氏名：齊藤 都子（三島市三島北地区地域包括支援センター センター長）

令和元年10月1日

三島市三島北地区地域包括支援センター 管理者 齊藤 都子