

(参考様式 6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ふれあいタウン居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	居宅介護支援

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・苦情受付担当者を置く。
また、相談・苦担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ。

(苦情受付担当者) 秋山 優子 (電話 076-245-5601 FAX 076-241-3561)
(苦情解決責任者) 山田 里加 (電話 076-245-5601 FAX 076-241-3561)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、直ちに苦情受付担当者から相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聴くとともに、担当介護支援専門員からも事情を聴き、事実の確認を行う。
- ・苦情受付担当者が必要であると判断した場合は、管理者・苦情解決責任者まで含めて検討会議を行う。
検討会議を行わない場合でも管理者・苦情解決責任者に報告する。
- ・検討の結果、翌日までに具体的な対応、処理を行う。
- ・相談・苦情の状況について、記録を保管し、再発防止に努める。
- ・改善後の状況について確認を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- ・苦情の内容について、サービス事業者からも事情を聴き、事実の確認を行う。
- ・必要な改善をサービス事業者に申し入れる。
- ・サービス事業者から結果報告を受ける。
- ・改善後の状況について確認を行う。

4 その他参考事項

- ・毎日の申し送りや毎週の居宅会議で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心がける。
- ・従業者に対する研修を実施する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。