

(参考様式5)

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	万年屋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 利用者等からの苦情に対応する常設の窓口、担当者、連絡先(TEL・FAX)

苦情に対しての窓口は、万年屋居宅介護支援事業所の居宅介護支援事業所管理者を窓口とする。利用者に対し介護保険の相談、苦情の連絡先を記載した書類を配布する。事業所の管理者が苦情処理の担当責任者となり相談にあたる。
電話番号 0554-63-4170 FAX 0554-62-1090

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情処理責任者が状況調査、関係部署との協議を行い対処する。特に難しい案件については、設置者と協議する。

苦情が、申し出た人の誤解によるものであれば説明を行い、事業所側に原因があるものであれば事業所に申し入れする。原則、苦情の処理対応については即日対応を行なうものとし、即日の処理完了が難しい場合には、苦情を申し出た人に、いつ苦情の内容が解決できるか見込み期限を伝え、その期限までに対応を完了する。

苦情を申し出た人には、苦情処理の結果を報告、納得が得られるまで必要な対応を続け、説明を行い事業所側に落ち度がある時には陳謝することとする。

苦情の内容、処理結果を記録し、話し合いにより同種の苦情の再発防止に役立てる。

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)

サービス事業者に対し苦情の具体的内容を申し入れ、改善方法について協議し改善策を実施するよう要請する。その後、サービス内容について調整し改善されたか確認する。

改善されない場合は再度申し入れを行なう。なお、改善が見られない場合は事業所の変更を含め、利用者及びその家族と検討する。

4 その他参考事項

利用者に苦情相談の方法記載を周知する。

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。