

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	
申請するサービスの種類	

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)、担当者の設置等
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（ <u>居宅介護支援事業者の場合のみ記入</u> ）
4 その他参考事項

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入してください。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	○×ケアプランセンター
申請するサービスの種類	介護予防支援

### 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)、担当者の設置等
  - ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。  
常設窓口：電 話 00-0000-0000 F A X 00-0000-0000  
担当者：〇〇 〇〇又は〇〇 〇〇  
※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
  - ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
  - ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
  - ・相談担当者は、把握した状況について(※スタッフとともに)検討を行い、時下の対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
- 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のみ記入)
  - ・処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。
- 4 その他参考事項
  - ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

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入してください