

(参考様式3)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	
------	--

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
- 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
- 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

事業所名	
------	--

措置の概要	
<p>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）、</p> <p>① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。 また、担当者が不在の時は、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いでいる。</p> <p>② （電話番号） 0855-25-0000 （FAX番号） 0855-25-0000</p> <p>③ （担当者） 管理者 浜田 太郎</p>	<p>担当者不在の場合の対応について記載してください。</p> <p>FAXも記載してください。</p> <p>職名を記載してください。</p>
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当介護支援専門員に事情を確認する。</p> <p>② 担当者が、必要であると判断した場合は、担当介護支援専門員等まで含めて検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。</p> <p>④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。</p>	<p>①事実確認 ③迅速な対応 ②対応策の検討 ④記録して再発防止に役立てる の4つを盛り込んでください。特に③は、発生から解決までが迅速に行われることが分かるようにしてください。</p>
<p>3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <p>① 苦情があった場合は、事業所の管理者に連絡を取り、直接行くなどして苦情内容の事実確認をし、詳しい情報の把握を迅速に行い、記録し共同で対応を行う。</p> <p>② 利用者の立場を考慮しながら事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。</p> <p>③ 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に役立てるため対応方針を協議し、記録する。</p> <p>④ 苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえ他の事業所等の紹介を行う。</p>	
<p>4 その他参考事項</p> <p>① 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。</p> <p>② 連絡帳で情報の共有をする。</p> <p>③ 介護支援専門員、事務員に対する研修を毎週1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。</p>	<p>事業所として、苦情を少なくするための具体的な取り組みについて記載してください</p>

【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。