

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	
申請するサービス種類	

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
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 その他参考事項
（1）苦情が出ないようにするための具体的な方策
（2）苦情連絡先

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。

記入例

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	〇〇〇〇〇
申請するサービス種類	訪問介護相当サービス

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

常設の窓口：管理者 倉吉太郎、サービス提供責任者 倉吉花子
連絡先：電話 0858-00-0000、FAX 0858-00-0000
Eメール ***@***.jp
受付時間：月～金 9:00～18:00
ただし、FAX、Eメールについては随時受付。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

以下の5点を盛り込んでください

- ・事実の確認
- ・迅速な対応
- ・対処方法の検討
- ・記録の整備
- ・再発防止に活用

3 その他参考事項

(1) 苦情が出ないようにするための具体的な方策

- ・利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・事故が起こった際はヒヤリハット、事故報告書の作成を徹底し、朝ミーティングなどで職員全員での情報共有を図る。
- ・気になったことを何でも記入してもらったノートを玄関に設置し、どんな些細な意見にも耳を傾ける。

(2) 苦情連絡先

- ・鳥取県国民健康保険団体連合会 [介護保険室]
(電話) 0857-20-2100 (FAX) 0857-29-6115
- ・鳥取県社会福祉協議会 [鳥取県福祉サービス運営適正化委員会]
(電話) 0857-59-6335 (FAX) 0857-59-6340
(電子メール) unei-t@tottori-wel.or.jp
- ・倉吉市福祉保健部長寿社会課
(電話) 0858-22-7851 (FAX) 0858-22-2954

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。