

## 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
申請するサービス種類	〇〇介護、介護予防〇〇

措 置 の 概 要									
<p><b>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</b></p> <p>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ぐようにする。</p> <p>苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。</p> <p>営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。</p> <p>電 話 番 号 :        ***-***-****</p> <p>相 談 担 当 者 :     久 留 米   太 郎</p>									
<p><b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b></p> <p>① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。</p> <p>② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。</p> <p>④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。</p>									
<p><b>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）</b></p> <p>① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともにサービス事業者の職員からも事情を確認する。</p> <p>② 苦情内容については管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。</p> <p>③ 検討した対応策については、必要に応じて、本人または家族に説明を行う。</p>									
<p><b>4 その他参考事項</b></p> <p>普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規従業者においては、〇日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。</li> <li>全従業者を対象に、職場研修を年〇回行う。</li> </ul>									
<p><b>5 公的機関の相談窓口</b></p> <table> <tr> <td>久留米市介護保険課</td> <td>0 9 4 2 - 3 0 - 9 2 4 7</td> </tr> <tr> <td>〇 〇 市介護保険課</td> <td>***-***-****</td> </tr> <tr> <td>〇 〇 町介護保険係</td> <td>****-**-****</td> </tr> <tr> <td>〇 〇 県国民健康保険団体連合会</td> <td>****-**-****</td> </tr> </table>		久留米市介護保険課	0 9 4 2 - 3 0 - 9 2 4 7	〇 〇 市介護保険課	***-***-****	〇 〇 町介護保険係	****-**-****	〇 〇 県国民健康保険団体連合会	****-**-****
久留米市介護保険課	0 9 4 2 - 3 0 - 9 2 4 7								
〇 〇 市介護保険課	***-***-****								
〇 〇 町介護保険係	****-**-****								
〇 〇 県国民健康保険団体連合会	****-**-****								

- 注意事項
- 1 上記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。
  - 2 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者に説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。
  - 3 公的機関の相談窓口は、通常の事業の実施地域の市町村（保険者）の介護保険所管部署名と国保連の電話番号を記載してください。