

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 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）
- 4 その他参考事項

【備考】

上記事項は例示であり、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	グループホーム〇〇
申請するサービス種類	(介護予防) 認知症対応型共同生活介護

措置の概要	
1	<p>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</p> <p>常設の窓口：管理者 伊那 太郎、計画作成担当者 長野 花子 連絡先：電話 0265-00-0000、FAX 0265-00-0000 Eメール 00000@000.jp 受付時間：月～金 9：00～18：00 土、日、祝 9：00～17：00 ただし、FAX、Eメールについては随時受付。</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>以下の5点を盛り込んでください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 </div>
3	<p>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）</p>
4	<p>その他参考事項</p> <p>苦情が出ないようにするための具体的な方策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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う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。 <p>苦情連絡先</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野県国保連合会 電話 0266-00-0000 FAX 0266-00-0000 ・〇〇市高齢者福祉課 電話 0265-00-0000 FAX 0265-00-0000

【備考】

上記事項は例示であり、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。