

(参考様式6)

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記入）
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。

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要 (参考例)

事業所又は施設名	〇〇事業所
申請するサービス種類	

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>相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。</p> <p>また、担当者が不在のときは、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。</p> <p>（担当者）</p> <p>（電話番号・FAX番号）</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> <ul style="list-style-type: none">・ 苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者から相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聴くとともに、サービス担当者からも事情を聴き、事実の確認を行う。・ サービス提供責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。担当会議を行わない場合も、管理者に報告する。・ 検討の結果、翌日までに具体的な対応、処理を行う。・ 相談・苦情の状況について、記録を保管し、再発防止に努める。・ 改善後の状況について確認を行う。
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記入）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 苦情の内容について、サービス事業者からも事情を聴き、事実の確認を行う。・ 必要な改善をサービス事業者に申し入れる。・ サービス事業者から結果報告を受ける。・ 改善後の状況について確認を行う。
4	<p>その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none">・ 毎日朝礼で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心がける。・ 従業者に対する研修を実施する。

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してください。