

(標準様式5)

## 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   | すずみが丘介護センター |
| 申請するサービス種類 | 居宅介護支援      |

### 措置の概要

#### 1. 対応窓口

下記の苦情報告窓口を設置し、利用者へ説明する。

##### <事業所内>

- ◎電話窓口 TEL.076-260-7700 FAX.076-260-7780
- ◎対面窓口 1階病院受付
- ◎その他、1階待合室に「ご意見箱」を設置する

##### <行政機関>

- ◎金沢市介護保険課  
076-220-2264
- ◎石川県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口  
076-245-0110

#### 2. 苦情対応責任者

事務部長 宗廣康平

#### 3. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制

- ①全ての苦情は、苦情対応責任者へ報告する。
- ②苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事実の確認を行う。
- ③管理者は、職員に事実関係の確認を行う。
- ④苦情対応責任者は管理者と協議の上、苦情の対応と再発防止について適切な措置を講ずる。
- ⑤苦情の内容と対応については、必要に応じて居宅介護支援事業所、地域包括支援センター及び金沢市へ報告する。
- ⑥苦情処理の過程において、利用者の不利益とならないように十分に配慮する。

#### 4. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- 事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
- 上記の職員だけの処理が困難な場合は、市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知する。

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。