

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・施設名	サンひまわり 居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業所

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

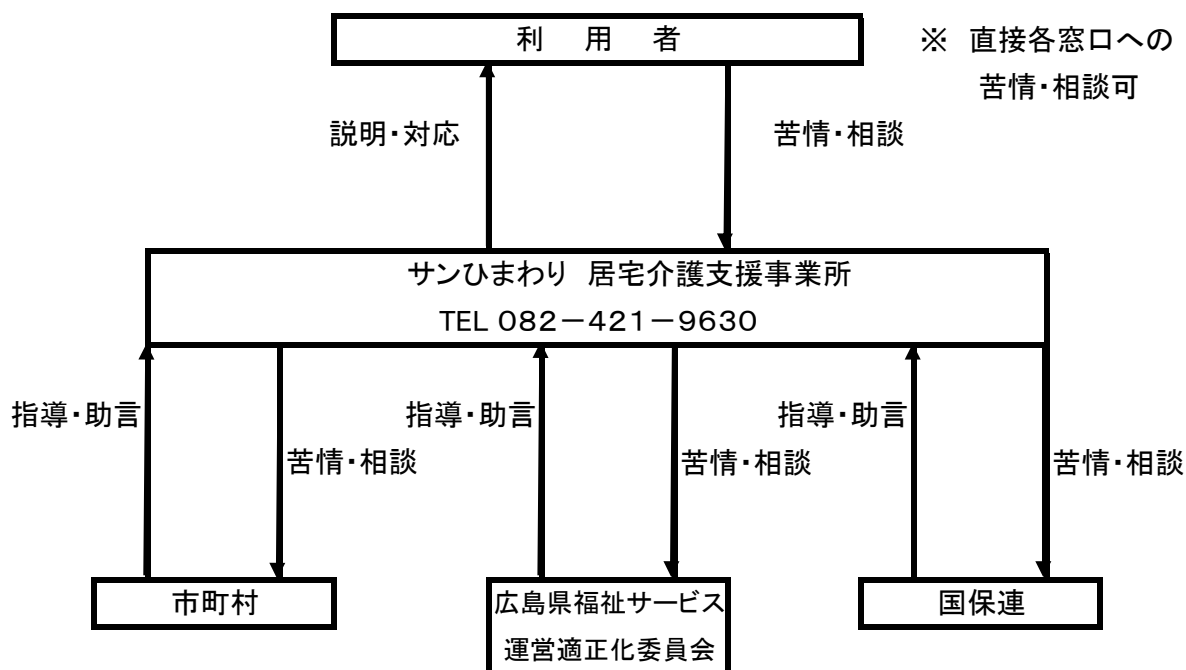
(1) サンひまわり居宅介護支援事業所

TEL 082-421-9630

FAX 082-421-0838

(2) 担当者・・・ 管理者 小原 裕之

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



※ 直接各窓口への
苦情・相談可

苦情又は相談があった場合は利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じて訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行います。

○管理者は担当介護支援専門員に事実関係の確認を行います。

○管理者は、把握した状況を担当介護支援専門員とともに検討を行い、時下の対応を決定します。

○対応内容に基づき、必要に応じて関係者の連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を出来るだけ早期に行います。

3 苦情があったサービスへの対応方針

(1) 苦情の内容により、今後の対応について検討し、介護支援専門員及び管理責任者が常時連絡を取りながら取り組みます。

(2) 委員会・市町村・国保連と苦情処理に対する連携を取りながら取り組みます。

(3) 苦情処理一覧表を作成し、チェックとフォローの励行に努めます。

4 その他の参考事項

相談・苦情に対する記録は、支援経過記録又は苦情処理記録に記載することといたします。