

苦情に対する措置の概要

1. 利用者からの相談または苦情に対する常設窓口（連絡先）担当者を設置する。

①事業所に常設の窓口を設置し、担当をおく。

基本的事項については、誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぎを行う。

（月曜から土曜 8：30～17：30）

電 話 0 8 9 8 - 3 2 - 8 5 5 5

F A X 0 8 9 8 - 2 5 - 8 5 2 6

担当者 事業所管理者

②苦情の申立ては書面または口頭による申し立てとする。

2. 円滑・迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

①相談、苦情の申し出があった場合、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理し、管理者に顛末を報告する。

②円満に苦情解決を図るため、申出人に対して、適宜検討状況を報告する。

③処理困難な案件については、法人内に設置する苦情処理委員会（理事長を委員長とする）に提出し解決策を協議する。結果においては第三者委員を交えた委員会を開催して、中立公正な立場から審議してもらい仲介の助言を受ける。

④苦情処理委員会において、市行政等に上程するのが適当と判断した場合は、その機関に審理を依頼する。

⑤当該事項について、関係書類の提出並びに調査の依頼を受けつけた場合は、これに従う。

⑥担当者は苦情受付から解決までの経過と結果を記録する。

⑦苦情内容、対応方法など職員に伝達し、類似の苦情発生防止、ケアサービス向上に努める。