

苦情に対する措置の概要

1. 苦情申出人（以下「申出人」とする）からの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、担当者を置く。

基本的事項については、他のスタッフも対応できるようにすると共に、担当者に速やかに引き継ぐものとする。

担当者：事業所管理者

連絡先：電話 0898-25-8525

- 2) 苦情の申し立ては、書面または口頭での申し立てとする。
- 3) 申出人との面接は、プライバシー・人権の尊重が守られるように努め、2名以上で対応する。

2. 円滑・迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 1) 担当者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- 2) 解決案について、必要に応じて第三者委員からアドバイスを受ける。
- 3) 円満に苦情解決を図るため、担当者は申出人に対し、適宜検討状況を報告する。
- 4) 話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- 5) 処理困難な事案については、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。
- 6) 苦情処理委員会において、市政等に上程するのが適当と判断した場合は、これに従う。

- 7) 解決結果の記録

- ①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。
- ②「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及び第三者委員に通知する。
- ③申出人に改善の約束をした場合、責任者は「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

- 8) 苦情対応窓口について、重要事項説明書に明記し契約時に説明する。

【愛媛県国民健康保険団体連合会】

相談窓口：介護サービス苦情相談窓口 TEL 089-968-8700