

(共通様式 7)

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	すのうどろっぷ hope
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護

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

「すのうどろっぷ hope」にて管理者が対応する

管理者氏名 野坂加奈子・中村健寛

電話番号 0776-21-1576

受付日及び時間 平日 9:00~18:00

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

電話・面接・苦情により概ね午前9:00~午後6:00までを受付時間とする。

- (1) 管理者以外の職員が苦情を受け付けた場合、苦情の内容を苦情処理台帳に記載し、管理者に報告する。
- (2) 苦情についての事実確認
* 管理者は利用者及びその家族から苦情を受け付けた場合、適切な場合は、苦情内容を確認し利用者の希望を聞き、苦情処理台帳に記載する。
- (3) 苦情処理について関係者との連携を行い、当該苦情対処に異議のあるときは、介護保険法令に従い、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て機関に苦情を申し立てできる旨を伝える。
- (4) 苦情処理に改善について利用者に確認
* 管理者は利用者及びその家族と話し合い、誠実にかつ円滑に話し合いによる解決に努め、その内容を苦情処理台帳の相談記録に記載する。
- (5) 苦情処理台帳は1日以内に行われる事を原則とする。
- (6) 苦情処理台帳について成果等の台帳記載
* 管理者はその苦情について、利用者の了承した解決策を実施する。
* 処理完了後、利用者の確認、了承を得て、その結果を苦情処理台帳の結果欄に記載する。

3 その他参考事項

- (1) 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
- (2) 管理者が窓口となり、事実確認を行い、苦情を受け止め、市町村の指導を受けながら解決していく。
- (3) 指導を受けた事については、管理者が介護職員に徹底させる。
- (4) 福井県国保連・福井市から苦情解決のための事実確認のための事実調査・指導があった場合はすみやかに対処するとともに、求めに応じた改善内容の報告を行う。
- (5) 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口の関係機関との協力により、適切な対処方法を利用者の立場に立って検討し対処する。

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入してください。