

(参考様式6)

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	シルバービレッジ居宅介護支援センター
申請するサービス種類	居宅介護支援

措置の概要

1 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

常設窓口 笠間市南小泉977-1番地
シルバービレッジ居宅介護支援センター
電話 0296-78-0500
担当者 柿長 真一 主任介護支援専門員

また、担当者が不在のときは基本的な事項については、誰にでも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぎを行う。

笠間市 高齢福祉課 介護保険 電話 0296-77-1101 (8:30~17:15:土日祝日除く) 茨城県民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 029-301-1565 (8:30~17:15:土日祝日除く)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情処理台帳に記載。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- (4) 苦情処理については関係機関へ文書で(回答書付)連絡する。
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は速やかに行う。(謝罪に行く等)
- (7) 苦情処理について成果等を台帳に記載し、再発を防ぐために役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- (1) サービス事業者に苦情報告と改善について指示を行う。
- (2) サービス事業者が苦情につき改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう。

4 その他参考事項

普段から苦情がでないようなサービス提供を心がける。