

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ともにケアレンタル
申請するサービス種類	福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与

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

- 相談または苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。また担当者が不在時は、基本的な事項については誰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する。
- 夜間・休日等の場合は、転送電話により対応する。

(TEL) 073-488-6955	(FAX) 073-488-6956
(担当者) 山田 正	
和歌山市役所介護保険課	(TEL) 073-435-1190
和歌山県国民健康保険団体連合会	(TEL) 073-427-4678

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) 苦情を受け付けた担当者等は、苦情処理ノート等に内容の概要を記載する。その場で対応可能なものであっても、必ず管理者に報告のうえ処理する。
- (2) 苦情の内容により、事業所内で処理が可能な場合は、その処理内容を決定のうえ、利用者に説明を行うとともに、その家族にも連絡をとり、直接訪問するなどして説明を行う。
- (3) 苦情の内容により、事業所内で処理が行えない場合については、管理者を含めた検討会議を行うとともに、当該市町村に連絡し指導または助言を受け処理内容の、決定をする。
- (4) 利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償について検討する。
- (5) 苦情に対する記録簿を作成し、再発防止に役立てるものとする。

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

4. その他参考事項

- 最初の苦情対応時に誠意をもって当たることを基本とする。
- 市町村との連絡を密にし、利用者、家族の立場に立って問題の処理に当たる。
- 普段から苦情が出ないサービス提供を心掛ける。

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かかわる対応方針を具体的に示してください。