

(参考様式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	小規模多機能の家じゃんけんぽん大和根前橋
申請するサービス種類	(介護予防)小規模多機能型居宅介護

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

相談・苦情窓口の責任者は置くが、施設の性格・規模を考慮して常勤の介護従業員の誰でもが対応できるようにし、すべてを責任者に報告するよう介護従業員に徹底する。
家族からの相談等には、担当者が対応する。

相談・苦情窓口 電話 027-226-5002
担当者 岸本 真紀（管理者）
受付時間 24時間

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

直ちに担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くとともに、介護従業者からも事情を確認する。相談・苦情担当者が必要と判断した場合には、管理者を含めた検討委員会を開催し対応を決定する。必要な場合には、医師・理学士等の助言を仰ぐ。
検討結果を踏まえ翌日までに具体的な対応をする。記録は、専用ファイルと日誌に記入するなどして保管し以後の介護に役立てる。

3 その他参考事項

当事業所運営規定第17条に従い対処する。
行政機関やその他の苦情受付機関を重要事項説明書に明示し案内をする。
苦情の発生以前に利用者本位のサービスの提供に努める。

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。