

苦情・相談の対応について

1. ご利用者からの苦情または相談等に対応する常設の窓口

担当者：ゆりさわ居宅介護支援事業所 管理者兼介護支援専門員 福間 智也

電 話：0854-45-0577（不在時は携帯電話へ転送）

F A X：0854-45-0578

受 付：月～金曜 8時30分～17時30分

※苦情および相談の内容については、苦情・相談受付票に記録します。

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)苦情または相談があった場合は、ご利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- (2)特に事業者に関する苦情である場合には、ご利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行います。
- (3)相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定します。
- (4)対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、ご利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡いたします）。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・サービス事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行います。
- ・苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議いたします。

4. その他

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対応方法をご利用者の立場にたって検討し、対処いたします。

行政窓口等	電話番号
雲南広域連合 介護保険課	0854-47-7342
島根県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	0852-21-2811