

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	倉敷市赤崎高齢者支援センター
申請するサービス種類	介護予防支援

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

倉敷市赤崎高齢者支援センター

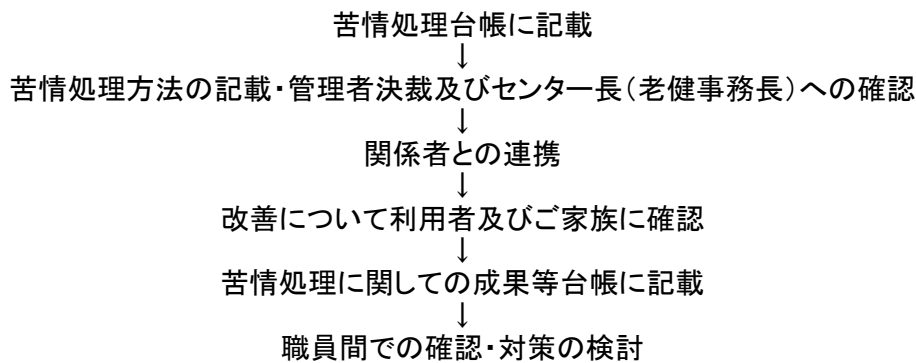
(086)472-2941

担当者:室長(管理者) 廣畑 武史

受付時間:毎週月曜日～土曜日(日・祝日・年末年始(12月30日～1月3日)) 8:30～17:00

ご意見箱を玄関に設置する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



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)管理者又は担当者が直接当該居宅サービス事業者を利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。

(2)管理者及び担当職員がサービス事業者に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。

(3)両社で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、担当職員がサービス提供事業者と一緒に利用者への改善策を説明し理解を得るとともに、文書を渡す。

(4)その後においても、サービス提供事業者のサービス内容について改善が見られない場合、及び再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4 その他参考事項

(1)苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。

(2)サービス業におけるビジネスマナー(接客等)を徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、従業員指導を行う。

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してください。