（標準様式５）

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	居宅介護支援事業所　和花
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

・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者（管理者が対応）を配置する。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるよう体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

（担当者）（管理者）・太田　晃人
（連絡先）電話番号 077-564-0788　FAX番号 077-514-7881

２ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情があった場合には、直ちに相談担当者（管理者）が利用者様に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くと共に、当該利用者の担当者からも事情を確認する。
相談担当者が必要であると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。
苦情処理については、検討結果に基づき必ず翌日までに利用者様に対する対応を行う。
苦情の内容は、処理結果について記録した上、台帳に保管し再発防止に役立てる。
苦情の内容によっては、行政窓口を紹介する。

草津市介護保険課　介護保険係	電話番号 077-561-2369
大津市介護保険課	電話番号 077-528-2753
栗東市長寿福祉課介護保険係	電話番号 077-551-0281
守山市健康福祉部介護保険課	電話番号 077-582-1127
滋賀県国民健康保険連合会　介護保険苦情相談室	電話番号 077-510-6605

＊相談・苦情マニュアル（別紙参照）

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）

・当該サービス提供事業者の管理者あてに苦情内容を速やかに伝達するとともに、その対応を共同で行う。また、サービス担当者会議においても、その内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定する。
・度重なる苦情が相次ぐサービス事業者については、今後利用者に対する紹介を行なわないとともに行政 窓口に連絡する。

４ その他参考事項

・苦情マニュアルを基に、勉強会を行い職員個々が把握できるよう徹底する。