

(参考様式6)

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	ライフサポート すばる
申請するサービス種類	訪問介護

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
苦情担当窓口を以下のように設置する。

(1) 当事業所における苦情の受付

- ・ 苦情解決責任者 代表社員 成瀬 純也
- ・ 苦情受付窓口（担当者） 管理者 成瀬 瑛美
- ・ 受付時間 随時対応

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情の受け付けは面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者に報告をいたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、報告を受けた後、苦情受付担当者、対応した職員等を招集し苦情処理に向けた会議を開催する。

ア サービス提供内容の確認

イ 問題点の整理および今後の改善策の話し合い

ウ 文書による回答を作成し、改善内容等を苦情申立者に対して説明し文書を渡す

エ 事業実施マニュアル等に改善点等を記載し再発防止を図る

オ 議事録等を作成し保管する、尚議事録等記録に関しては5年間保存するものとする

3 その他参考事項

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。