（標準様式４）**記載例**

**利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要**

|  |  |
| --- | --- |
| 事業所または施設名 |  |
| 申請するサービス種類 |  |
|  |
| 措 置 の 概 要 |
| １ 利用者からの相談また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）　滋賀　太郎　　　　（連絡先）　電話番号　077-562-△△△△　ファックス番号077-562-△△△△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、直ちに担当者が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認する。　　　　　　苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかに利用者に対する対応を行う。苦情の内容、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、行政窓口等を紹介する。　　　○○市介護保険担当課　　　　　　電話番号　○○○－○○○○　　　滋賀県国民健康保険団体連合会　　電話番号　▲▲▲－○○○○３ その他参考事項　　（例）　　　・苦情処理マニュアルを作成し、勉強会を通じて職員に徹底する。　　　・職員に処遇に関する研修を年２回程度実施する。 |

　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してください。