

# 苦情・相談等の対応について

## 1. ご利用者からの苦情・相談等に対応する常設の窓口

### (1) 担当者・連絡先

- 担当者 ゆりさわ居宅介護支援事業所 管理者 福間 智也
- 連絡先 電話:0854-45-0577 ファックス:0854-45-0578  
電子メール: yurisawa.ktk@amigo-shimane.jp

### (2) 受付方法

- 面接または電話・ファックス・電子メール
- ※苦情・相談等の内容については「苦情・相談等受付票」に記録します

### (3) 受付日・時間

- 面接・電話の場合は平日(月～金曜)の午前8時30分から午後5時30分まで受け付けます。
- ファックス・電子メールの場合は24時間受け付けますが、対応は翌営業日以降となります。

## 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・相談等があった場合は、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・相談等である場合には、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) 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・相談等があったサービス事業者に対する対応方針等

- (1) サービス事業者の管理者にあてて苦情・相談等の内容について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。
- (2) 苦情・相談等の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します。

## 4. その他

- (1) 事業所において処理し得ない内容については、行政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。
- (2) 行政等の関係機関

行政等の関係機関	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