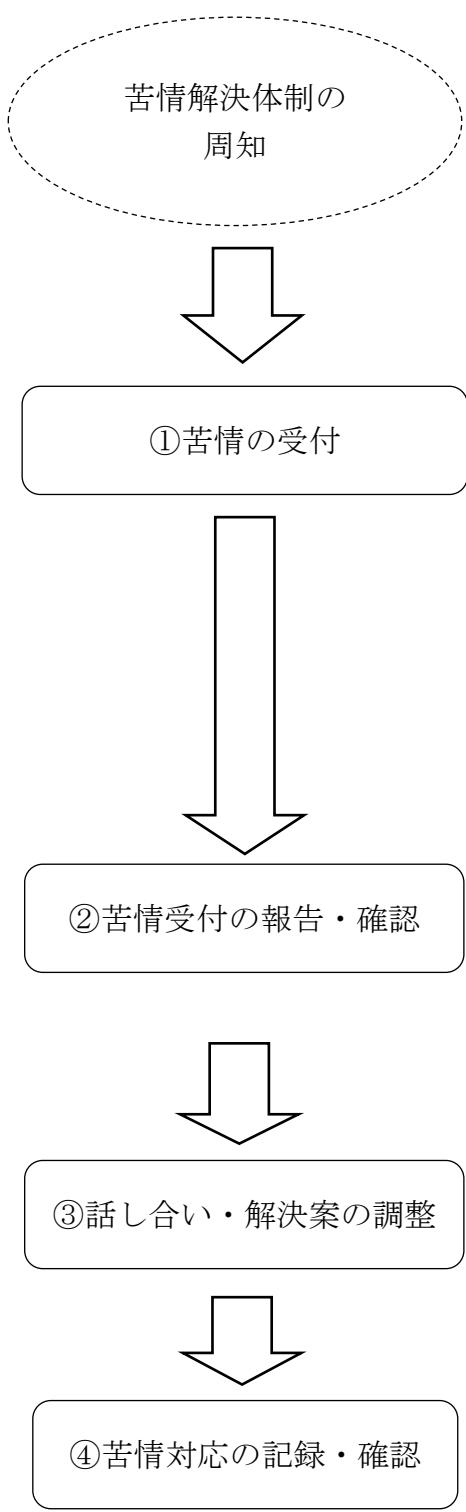


1 苦情対応

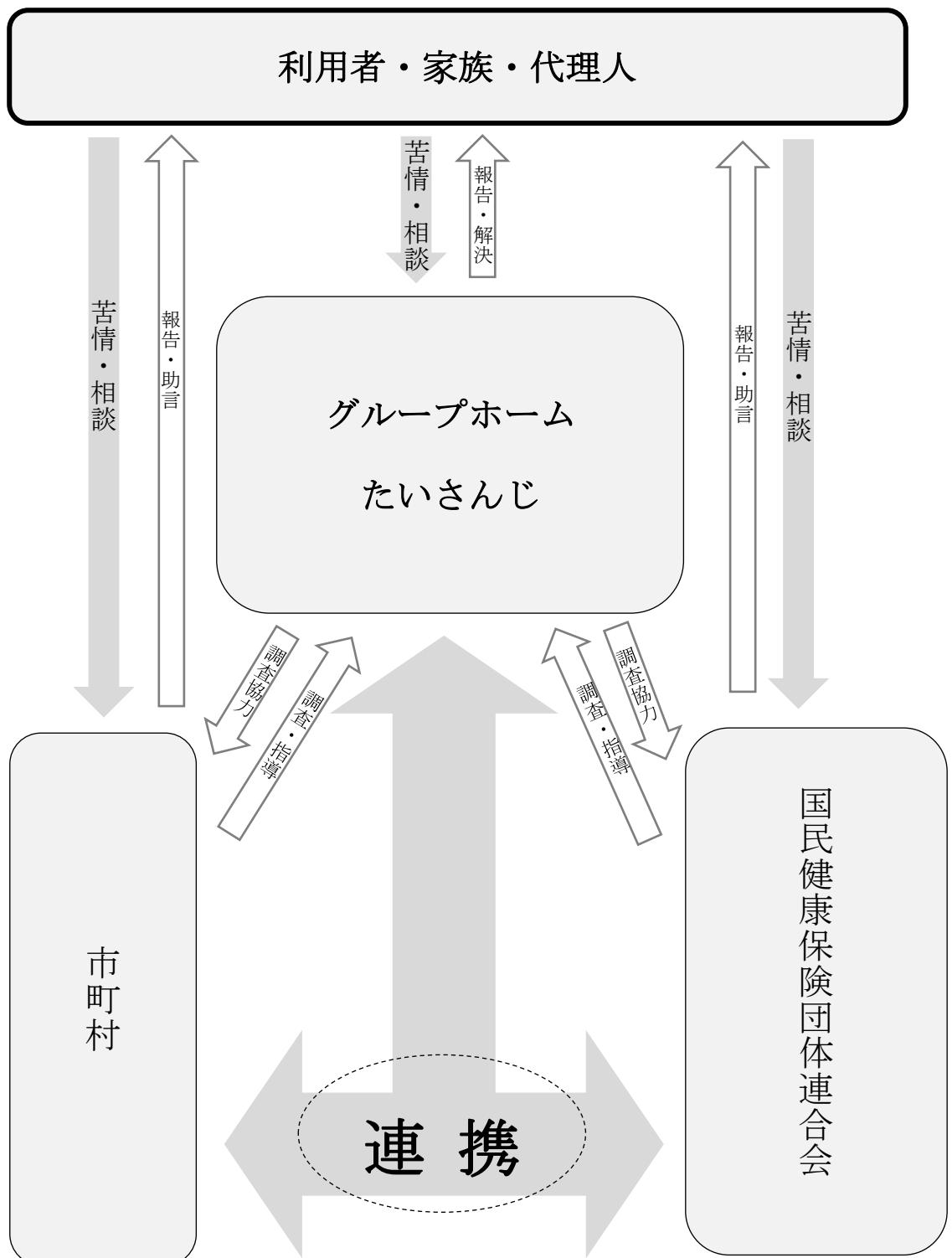
- ① 利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情窓口を設置し必要な措置を講ずる。
- ② 苦情を受け付けた場合には、受付日、その内容などを記録し、苦情内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行う。記録は、5年間保存する。
- ③ 市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは掲示の求め、又は市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。
市町村から求めがあった場合には、改善内容を市町村に報告をする。
- ④ 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの指導または助言に従って必要な改善を行う。
国民健康保険団体連合会から求めがあった場合には、改善内容を国民健康保険団体連合会に報告をする。

2 苦情解決の手順



- 契約時の重要事項説明書や事業所内の掲示などで仕組みを周知
 - ・相談受付人
 - ・他利用相談窓口
 - ・苦情解決の仕組み等
- 玄関先に気軽に記入できるようご意見箱を設置する
- 利用者・家族などからの苦情を隨時受け付ける
 - ・苦情内容の整理
 - ・申出人の意向(苦情解決の方法)の確認
 - ・市役所などへの報告及び話し合いの立会い要否
- 必要に応じ苦情を市役所などへに報告し対応を行う
- 職場での話し合いを設ける
- 事実確認を行い申出人との話し合いにより解決を図る
- 苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する
- 改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人に報告する

3 苦情対応の流れ



4 苦情申し立て窓口

◆利用相談窓口

利 用 場 所	グループホームたいさんじ
利 用 時 間	9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0
電 話 番 号	0 8 9 - 9 7 8 - 5 5 1 7
相 談 受 付 人	管理者

◆他利用相談窓口

利 用 場 所	松山市役所 指導監査課
利 用 時 間	(平日) 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
電 話 番 号	0 8 9 - 9 4 8 - 6 9 6 8

利 用 場 所	愛媛国民健康保険団体連合会
利 用 時 間	(平日) 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
電 話 番 号	0 8 9 - 9 6 8 - 8 7 0 0

利 用 場 所	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
利 用 時 間	(平日) 9 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0 1 3 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0
電 話 番 号	0 8 9 - 9 9 8 - 3 4 7 7