

参考様式

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	
施設種別	

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）、担当者の配置
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
3. 匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順 意見箱・苦情箱等の設置（有 ・ 無 ） 設置場所・設置個所数 （ ） : （ ）箇所） 対応結果の公表 （有〔公表方法： （ ）〕 ・ 無 ） その他（処理体制等） （ ）
4. その他参考事項

<記入例>  
参考様式

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	○ ○ ○ ○ ○
施設種別	指定介護老人福祉施設

措 置 の 概 要	
5.	<p>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）、担当者の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情に関する常設窓口として、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。</li> </ul> <p>常設窓口 TEL 06-6944-XXXX FAX 06-6944-XXXX 苦情解決責任者 ○○ ○○(施設長) 苦情受付担当者 △△ △△(副施設長)</p>
6.	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、状況の聞き取り等を実施し、事情の確認を行う。</li> <li>苦情受付担当者は、把握した状況を施設長とともに検討を行い、対応を決定する。</li> <li>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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(結果報告に時間を要する場合は、その旨を利用者へ連絡する。)</li> </ul>
7.	<p>匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順</p> <p>意見箱・苦情箱等の設置 ( 有 ・ 無 )</p> <p>設置場所・設置個所数 (入口及び各階談話室 : ○箇所)</p> <p>対応結果の公表 ( 有 [公表方法:専用掲示板で公表] ・ 無 )</p> <p>その他(処理体制等) (施設長が加わった苦情処理委員会で対策検討 )</p>
8.	<p>その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。</li> <li>また、大阪府国民健康保険団体連合会、市町村の相談窓口の連絡先を掲示等により、利用者へ周知している。</li> </ul>