

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	スーパー・コートケアプランセンター
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業所

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 窓口責任者 奥田 邦子 利用時間 9:00~18:00 利用方法 電話 06-6541-7703 本社窓口 利用時間 9:00~18:00 利用方法 電話 06-6543-2291
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) 苦情受付担当者は随時、苦情や要望を受け付けます。 (2) 苦情に対し苦情受付担当者は苦情申し出者と話し合いを行い、原因や解決方法を検討し、具体的な解決の対応を取ります。また、必要に応じ第三者委員への報告を行い客観的な判断・助言により速やかに具体的な対応に努めます。 (3) 記録を台帳等に記録し再発防止に努めます。
3	苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合、記入して下さい) 居宅サービス事業者に対し苦情の状況等を確認するとともに改善のための方策について協議し利用者の理解を得るものとする。
4	その他参考事項 (1) 利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。 (2) 指定居宅サービス事業者に対し苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対する必要な助言を行います。