

(参考様式7)

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	
申請するサービス種類	

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
2	円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順
3	その他参考事項

備考 上の事項は例示であるので、これに関わらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。

(参考様式 7) 記入例

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	
申請するサービス種類	

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

- ・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合で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。

常設窓口（電話番号）○○○○－○○－○○○○

F A X   ○○○○－○○－○○○○

担当者   ○○ ○○（又は、○○ ○○）

※ 利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知している。

- ・利用者からの苦情に適切に対処するため、当事業所関係者及び利用者以外の中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、積極的な役割を果たしてもらっている。

「第三者委員」 氏名   ○○ ○○

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- ・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、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ・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。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）

3 その他参考事項

- ・当事業所において、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。

備考 上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。