

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	函館市地域包括支援センターよろこび
サービス種類	介護予防支援

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
本事業所は、利用者の皆様からの相談または苦情等に適切に対応する体制を整えております。
本事業所における苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めます。
常設窓口 函館市桔梗1丁目14番1号 TEL 0138-34-6868 fax 0138-34-6878
担当者 辻 大貴
受付時間 8：45 ～ 17：30（月～金曜日）
※休業日等は、携帯電話転送により対応。
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
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付する。
 - (2) 苦情受付の報告、確認
苦情受付担当者は受け付けた苦情を確認、記録し、苦情解決責任者に報告する。
 - (3) 苦情解決のための話し合い
苦情受付担当者及び苦情解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努める。
 - (4) 苦情解決結果の記録、報告
苦情解決責任者は職員に対し苦情内容ならびに改善方法を報告、周知させ結果を記録し台帳に保管し再発防止に役立てる。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
苦情受付担当者及び苦情解決責任者は苦情があったサービス事業者との話し合いによる解決に努めます。その際、必要に応じて関係機関との連携を図るなど、他の苦情解決制度等も利用し、早期解決に努めます。
4. その他参考事項
苦情申出人が「地域福祉権利擁護事業」「オンブズマン制度」等の苦情解決制度を利用し、利用した制度関係者からの連絡・情報提供があったときは、苦情受付担当者がその受付対応にあたる。