

(参考様式5)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措 置 の 概 要
<p>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</p> <p>相談・苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置している。</p> <p>また、担当者が不在の場合は、基本的事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に相談・苦情内容を必ず引き継いでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情解決責任者 渥美益美(シンフォニー管理者)</li><li>・ 苦情受付担当者 尾平幸宏(株式会社ユーモア 代表取締役)</li></ul> <p>電話番号 053-523-6056 FAX 番号 053-475-6565</p> <p>(行政機関その他苦情受付機関)</p> <p>浜松市介護保険課 053-450-0084</p> <p>静岡県国民健康保険団体連合会 054-253-5590</p> <p>中央区役所 長寿支援課 053-459-0323</p> <p>東行政センター 長寿支援課 053-424-0212</p> <p>西行政センター 長寿支援課 053-597-1210</p> <p>南行政センター 長寿支援課 053-425-1569</p> <p>浜名区役所 長寿保険課 053-585-2137</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 苦情の受付 苦情の面接、電話、書面により苦情受付担当者が随時受け付け、苦情解決責任者に報告する。</p> <p>(但し、受付時間は8:30～17:30とする)</p> <p>(17:30以降は事業所電話番号から苦情受付担当者の携帯電話に転送され受付・対応する。)</p> <p>② 苦情解決の為の話し合い 苦情解決責任者は、苦情申出人に誠意を持って話し合い解決に努める。</p> <p>まず、内部で検討したのち本人に伝達するように心がける。</p> <p>③ 苦情処理の記録 苦情の内容及び処理の過程、結果については必ず記録をとり、保管し再発防止に役だてる。</p> <p>④ 行政機関等の紹介。</p> <p>本事業で解決できない苦情は、市、静岡県国民健康保険団体連合会の相談窓口や、静岡県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができる。</p> <p>3 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 損害賠償請求に対しては、保険・労災等に対応するか別途協議の上検討する。</li><li>・ 普段より苦情の出ないサービス提供を心がける。</li><li>・ その他、必要に応じて市町村の指導を仰ぐものとする。</li></ul> <p>苦情の内容はスタッフミーティングなどの機会、なぜ起こったかを十分に議論し、再発防止のための対応を考える。</p>

備 考 上の事項は例示であり、これに関わらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すること。