

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	飯田市かなえ地域包括支援センター
申請するサービス種類	地域包括支援センター

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
常設の窓口 飯田市かなえ地域包括支援センター
連絡先 0265-53-9411
担当者 片桐 由美 (管理者)
- 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 窓口または電話で苦情について受付をする。
 - ② 訪問して苦情の内容と実態について調査する。
 - ③ 管理者、介護支援専門員と協議を行い改善策について検討する。
 - ④ 苦情に対しての改善策について利用者に報告し理解を求める。
 - ⑤ 特に問題のある場合には保険者である飯田市に報告し、対応について協議する。
- 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)
当該サービス事業者から事情を聴取し、必要な改善を求める。
場合によってはサービス事業者の変更も行う。
悪質なサービス事業者の行為があった場合は飯田市に報告する。
- 4 その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。