

苦情に対する措置の概要

- 1.利用者さまからの苦情を迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置しております。
- 2.利用者さまからの苦情等が発生した場合には、直ちに事業所内でサービス提供改善会議を開催し、具体的内容について検討いたします。検討結果及び今後の対処方法については必要に応じて利用者さま及びそのご家族、または担当ケアマネージャー様にご報告いたします。
- 3.提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、または市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者さまからの苦情に関する調査に協力いたします。市町村から指導または助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行います。
- 4.サービスに関する利用者さまからの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力すると共に、国民健康保険団体連合会からの指導または助言を得た場合には、それに従い必要な改善を行います。