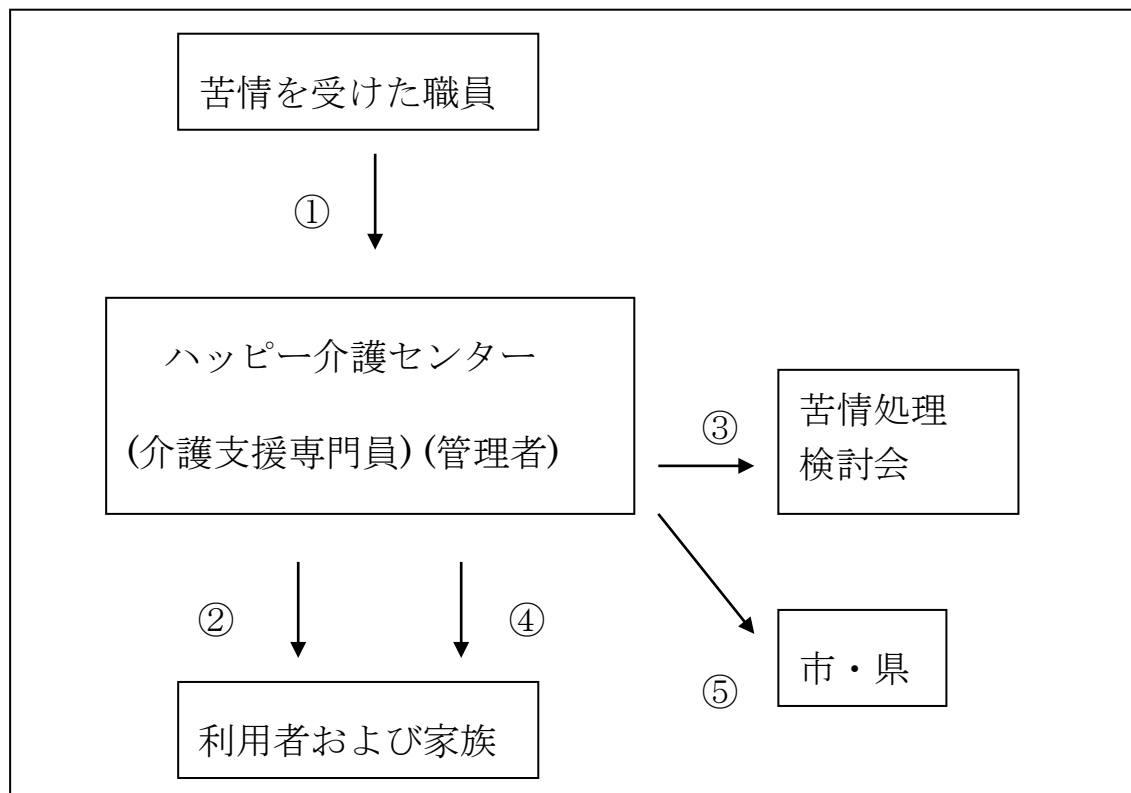


居宅介護支援 苦情処理対応マニュアル

- ① 苦情を受けた職員は、担当介護支援専門員および管理者にその内容を連絡する。
- ② 担当介護支援専門員はその内容について利用者または家族に確認を行い、管理者に報告をする。
- ③ 担当介護支援専門員と管理者による苦情処理検討会を開催する。
- ④ 利用者または家族に経過の説明および今後の対応について説明を行うと共に再発の防止をはかる。
- ⑤ 内容次第では、市および県に報告を行う。



訪問介護 苦情処理対応マニュアル

- ① 苦情を受けた職員は、サービス提供責任者および管理者にその内容を連絡する。
- ② サービス提供責任者はその内容について利用者または家族に確認を行い、管理者に報告をする。
- ③ サービス提供責任者と管理者による苦情処理検討会を開催する。
- ④ 内容次第では、苦情処理第三者委員会を招集し開催する。
- ⑤ 利用者または家族に経過の説明および今後の対応について説明を行うと共に再発の防止をはかる。
- ⑥ 内容次第では、市および県に報告を行う。

