

様式E

第三者評価事業に関する異議・苦情の申立窓口及び責任者の設置状況

	内容記入欄
異議・苦情の申立てに関する 責任者の職・氏名	理事長 塚本 一雄
申立窓口の担当者の職・氏名	副理事長 和田 昭子
電話番号	072-444-8080
FAX 番号	072-444-8087
メールアドレス	hyou-5-anshin@ceres.ocn.ne.jp
異議・苦情の申立て対応日 及び時間帯	平日（月～金）午前10：00～午後6：00
異議・苦情申立てに関する 具体的な対応方法（*）	<ul style="list-style-type: none"> ・異議や苦情等の申し立てがあった場合は、評価業務の状況を詳細に把握するため、評価担当者からの状況の聞き取りや事情の確認を行なう。 ・必要に応じ施設（事業所）への訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行なう。 ・利用者やその家族の立場を考慮しながら、慎重に事実関係の特定を行い、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、申立人へ必ず対応方法を含めた結果報告を行なう。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。） ・異議・苦情等の内容に関しては、当機関の会議等での報告を行い、再発防止の対応方針を協議する。 ・評価結果に関する異議等は、当機関の評価調査者全員での意見交換を行い、評価担当者において改善案を検討する。 ・専門的な知識が必要であるなど、調整が困難な場合には、適宜、学識経験者等に意見を求める。 ・評価担当者は、施設（事業所）との話し合いの場を設定し、評価結果内容の調整を行い、双方の納得のいく評価結果をまとめる。

* 記入欄が不足する場合や独自のフロー図又はマニュアル等がある場合は、内容記入欄に「別添のとおり」と記載のうえ、該当書類を添付してください。