

(苦情解決体制の整備)

第15条 1 事業者は、指定訪問介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる

2 事業者は、苦情を受け付けた場合には、その内容を記録し、5年間保存する。また、苦情の内容を踏まえて、サービスの質の向上に努める。

3 事業者は、指定訪問介護等の提供に関し、市町村が行う文章その他の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員から質問若しくは照会に応じ及び市町村が行う調査に協力するとともに市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

4 事業者は、提供した指定訪問介護等に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

5 提供した指定訪問介護等に関する利用者及びその家族からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。