

利用者からの相談・苦情を処理する為に講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション 希望の丘
申請するサービスの種類	訪問介護

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

1) 相談、苦情に対する窓口として、相談担当者を置いている。

TEL:0568-37-3177 FAX:0568-37-3178

担当者 加藤 豊真 受付時間 午前9時 ~午後6時 ※時間外は携帯電話へ転送し対応。

2) 担当者が不在の時は、基本的事項(氏名・連絡先・苦情内容等)を聴取し、必ず担当者に引き継ぐ。

2 円滑かつ迅速に相談・苦情処理を行なう為の処理体制・手順

1) 訪問介護計画内容に関する苦情について

①ただちに管理者は、相手方に連絡を取り詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。

②管理者が必要があると判断した場合は、検討会議を行い翌日までには、具体的な対応をする。

- ・利用者への謝罪
- ・訪問介護計画の見直し

2) サービス内容に関する苦情について

ただちに管理者は、サービス事業者に連絡し、状況を確認・協議の結果を利用者に報告する。

3) 苦情処理ファイルに記録を保管し、再発を防ぐ。

3 その他参考事項

訪問介護員に対する研修等を実施し、普段から苦情が出ないような対応を心掛ける。