

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ゼルク訪問介護ステーション西宮
申請するサービス種類	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

本事業所の受付に苦情に対応する窓口を設置し、従業者全員が苦情に対応できるよう指導するとともに、苦情対応の責任者は管理者である濱口陽介とする。

電話番号：0798-63-1900

営業日：月曜日～金曜日まで ただし、年末年始(12月30日～1月3日)は除く

営業時間：8時30分～17時30分

営業日及び営業時間外については、留守番電話、携帯電話で対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

受けた苦情については、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、「申出者・概況等」を確認し、速やかに管理者に報告する。

担当者からも事情を確認した後、相手方へ連絡をとった後、直接伺うなどして詳しい事情を聞くとともに対処する。

管理者が必要であると判断した場合は、苦情対策委員会を開催し、処理方法・内容等を検討・決定する。

利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償をする。

苦情内容によっては、行政窓口を紹介し、行政または国保連合会より指導を受けた場合はその指示に従う。

マニュアル等に改善点を追記し、再発の防止に努める。

3 その他参考事項

利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。

国民健康保険団体連合会、市長等行政が行う調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を図る。

に対する研修を行い、提供する訪問介護の質を高める。