

(参考様式3)

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	合同会社まるたか訪問介護 合同会社まるたか訪問介護ふれんず田代
申請するサービス種類	訪問介護、総合事業、居宅介護、重度訪問介護

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
相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当員を置いている。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に担当者に必ず引継ぎを行う。

電話番号	070-9068-4080
受付者	松下武文
受付時間	24時間

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くと共に、関係者からも事情を確認する。
- ・必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合でも必ず管理者まで処理結果を報告する)
- ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。(利用者に謝罪訪問するなど)
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

- 3 その他参考事項

- ・苦情に至る前の要望を聞き取り、苦情に発展しないようサービス提供に努める。
(毎日申し送りによりご利用者様の要望有無を確認する、訪問介護員に対する研修の実施等に努める等)
- ・解決困難時の対応方法として、保険者等へ報告・連絡・調整等を行う。