

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	ライフサポート みき
申請するサービス種類	居宅介護支援 訪問介護事業所

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

(苦情・相談担当者) 管理者 岡川 理枝
(電話番号)011-684-2296 (FAX番号)011-839-1371
(受付時間)月曜日から金曜日 9時～17時

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 2-1 必要な関係者、関係機関に連絡し、検討会議を実施
- 2-2 利用者への報告、対応
- 2-3 苦情報告書への記録、保存し今後の再発防止について検討
- 2-4 利用者、関係者に一連の結果報告

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- 3-1 苦情の内容がサービス事業者にある場合はサービス担当責任者と話し合い、改善を求める
- 3-2 苦情が頻繁に発生し、解決困難な場合はサービス事業者変更を検討する

4 その他参考事項

- 4-1 日頃より利用者・ご家族様・関係機関との信頼関係の構築に努め意見、要望の伝えやすい事業所の環境作りに心がけます
また、意見、要望の段階で迅速に対応し、苦情にまで至ることのないようサービスの提供に努めます