

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	ヘルパーステーションともに
申請するサービス種類	訪問介護 予防給付型訪問サービス 介護予防訪問介護相当サービス

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 事業所窓口(連絡先) TEL 073-488-6955 FAX 073-488-6956 ② 担当者氏名 ヘルパーステーションともに 奥野哲也 駒木亜岐子 ③ 受付時間 平日 9:00～18:00 (土日祝除く) ④ 担当者が不在の場合の対応 「苦情・相談シート」を作成し、担当者が不在の場合でも対応できるようにするとともに、同様の苦情や相談がないように対策を徹底する。 ⑤ 和歌山市介護保険課 TEL:073-435-1197 FAX:073-435-1343 ⑥ 岩出市生活福祉部保険介護課介護保険係 TEL:0736-62-2141 FAX:0736-63-0075 ⑦ 紀の川市福祉部高齢介護課 TEL:0736-77-2511 ⑧ 海南市くらし部高齢介護課 TEL:073-483-8764 FAX:073-483-8769 ⑨ 和歌山県国民健康保険団体連合会 TEL:073-435-1190 FAX:073-435-1301 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ○ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じて訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ○ 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う。 ○ 相談担当者は、把握した状況を訪問介護員と共に事業所内で検討会議を行う。 ○ 記録を保管し、再発防止に役立てる。 3 その他参考事項 ○ 普段から苦情が出ないようにサービス提供時に細やかな聞き取りを心掛けている。 ○ 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

備考 上記事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。