

(参考様式6)

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・施設名	優愛介護狭山
申請するサービス種類	訪問介護 及び 介護予防・日常生活支援総合事業

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

・連絡先

04-2950-3010

・苦情受付担当者

サービス提供責任者 増田由美子

・苦情解決責任者

管理者 田中裕之

・受付時間

9:00～18:00(月曜日～金曜日)※土曜・日曜を除く

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情が発生した場合は、速やかに相談員が相手方に連絡を取り、直接出向く等して詳しい情報を聞くと共に、介護職員からも事情を確認する。

相談員が必要で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。)

相談員が必要で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報告する。)

検討結果、必ず翌日までに具体的な対応を取る。(利用者宅に謝罪に行く等)
記録を台帳に保管し、再発を防ぐ為に役立てる。

ご利用者様・ご家族

①苦情 ↑ ↓④謝罪

サービス提供責任者 → 管理者 → 社長

②確認 ↑ ↓③報告

ヘルパー → 市区町村

↓⑨報告(⑦報告)

3 その他参考事項

狭山市 介護保健課

04-2953-1111

入間市 高齢者支援課

04-2964-1111

所沢市 介護保健課

04-2998-1111

日高市 長寿いきがい課

042-989-2111

川越市 介護保健課

049-224-8811

埼玉県国保連合会

048-824-2568(苦情相談専用)

備考 上の事項は例示であり、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。