

(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	和み堂はばたき
申請するサービス種類	地域密着型通所介護 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

0480-26-2150

・苦情受付担当者

生活相談員 塚本孝枝

・苦情解決責任者

管理者 穴戸優介

・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 →

↑⑥謝罪

管理者 →

↑⑧(謝罪)

社長

②確認 ↑ ↓③報告

ヘルパー →

↓⑨報告(⑦報告)

市区町村

3 その他参考事項

久喜市福祉部高齢者福祉課

0480-22-1111

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。