

(標準様式4)

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	訪問介護ステーションこもれび太田
申請するサービス種類	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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者(管理者が対応)を配置する。また担当者が不在の時には、基本的な事項については誰でも対応できるよう体制を整えたとともに事後に担当者が責任をもって対応する。

●相談・苦情に対する措置は必ず詳細を記録してゆき定められた台帳に保管する。

(苦情相談担当者)●●●●(管理者)

(連絡先)電話番号:0276-33-0123 FAX 0276-33-0124

携帯番号:080-8478-3560

(受付曜日)毎日□

(受付時間)午前7時 ~ 午後7:30

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には直ちに相談担当者(管理者)が利用者に連絡をとり、直接訪問をするなどして詳しい事情を聞くとともに当該利用者の担当者からも事情を確認する。利用者の意向をくみ取り柔軟に対応する。

相談担当者が必要と判断した場合事業所内で検討会議を行う。苦情処理については検討結果等に基づき必ず翌日までに対応する。

苦情の内容、処理結果について記録した上台帳に保管し再発防止に役立てる。また内容によって行政への報告の必要がある場合には遅滞なく報告を行う。苦情の内容によっては行政の窓口を紹介する。

4 その他参考事項

定期的に苦情内容、原因、対応などを統計的にまとめ事業所内での会議や研修会、サービス事業者との担当者会議においてこれらの統計的データを提示することで介護技術の向上や苦情の遞減を図る。

通常の事業の実施地域(太田市)における市町村等の介護保険担当窓口

●太田市役所長寿あんしん課:電話0276-47-1856

●群馬県国民健康保険団体連合会:電話027-290-1323