

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	スーパー・コート豊中桃山台訪問介護事業所
申請するサービスの種類	訪問介護・総合支援事業

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)、担当者の設置等

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設ける。
相談窓口 (TEL) 06-6151-2970 (FAX) 06-6151-2974
担当者 若宮 央貴(管理者・サービス提供責任者)
- ・相談及び苦情に関して、「苦情・相談対応記録」を作成し、担当者が不在の際にも誰でも対応が出来るようにし、且つ確実に引き継ぎが出来るようにする。
- ・利用者様に対して、事前に上記内容をお知らせする。

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・相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況確認や事情確認を行う。
- ・ 管理者は、訪問介護員に対して事実関係の確認を行う。
- ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じ関係者へ連絡調整を実施し、利用者へ、対応方法を含め結果報告を行う。
- ・ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

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のみ記入）

4 その他参考事項

- ・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ち検討し、対応していく。

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入してください。