

(参考様式6)

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーショングレイン
申請するサービスの種類	指定居宅介護、指定重度訪問介護

措 置 の 概 要

- 1 利用者（入所者）又はその家族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) 相談、苦情に対する窓口として、相談担当者を置いている。
TEL:0566-95-5959 FAX:0566-95-5957

担当者 管理者 南慎吾

受付時間 月曜日～金曜日（祝日及び12月30日から1月3日までは除く）9:00～18:00
 - 2) 担当者が不在の時は、基本的事項（氏名・連絡先・苦情内容等）を聴取し、必ず担当者に引き継ぐ。

- 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順
 - 1) 居宅介護計画・重度訪問介護計画内容に関する苦情について
 - ①ただちに管理者は、相手方に連絡を取り詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。
 - ②管理者が必要であると判断した場合は、検討会議を行い翌日までには、具体的な対応をする。
 - ・利用者への謝罪
 - ・居宅介護計画、重度訪問介護計画の見直し
 - 2) サービス内容に関する苦情について
ただちに管理者は、サービス事業者に連絡し、状況を確認・協議の結果を利用者に報告する。
 - 3) 苦情処理ファイルに記録を保管し、再発を防ぐ。
 - 4) 解決困難な場合は市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会への連絡も検討する。

- 3 その他参考事項

訪問介護員に対する研修等を実施し、普段から苦情が出ないような対応を心掛ける。