

(参考様式 7)

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	(有) 岩本薬局 ホームヘルプサービス ひとみ
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)及び担当者

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。
また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、
担当者に必ず引継ぎ、苦情に対する早期の改善是正措置を講ずるよう配慮している。

苦情担当者 山下 郁子
連絡先 TEL : 054-246-9426 FAX : 054-245-2863
 携帯電話 090-3301-4810

静岡県保健福祉課局福祉部介護保険課 TEL : 054-221-1377
静岡県国民健康保険団体連合会 TEL : 054-253-5590

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- (1) 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用社宅に行ななどして事を聞き、
苦情内容の確認をする。
- (2) 担当者は、苦情の内容を管理者に報告する。
- (3) 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。
- (4) 検討会議の結果をもとに処理結果をまとめ、管理者は、必ず翌日までに具体的な対応を指
示する。 担当者が利用社宅に行き、謝罪する。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳記載し、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ・ 普段から利用者から苦情が出ないようサービス提供を心がける。
- ・ 訪問介護の技術向上のため社内勉強会を開催し自己研鑽につとめる。
- ・ 保険・医療・福祉の連携が必要であるので進んで研修会に参加する。

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すること。