

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	訪問介護栃木県庁
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、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

(電話番号)028-600-0000 FAX028-600-0001

(担当者)第1事業所相談担当 栃木太郎 (または栃木花子)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が連絡を取り直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。

・サービス提供責任者が、必要が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。

・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。(利用者に謝罪に行くなど)

・記録を台帳(パソコンのデータベース)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記入)

4 その他参考事項

・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている(毎日朝礼等で確認、訪問介護員に対する研修の実施等)

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。