

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	ヘルパーセンターせせらぎ
申請するサービス種類	訪問介護：介護予防訪問介護

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

- ・常設窓口を設置、相談担当者を決める。
- ・担当者不在時の対応について
相談・苦情受付対応マニュアルを策定、全職員の対応を可能にする。

常設相談窓口 TEL 0848-86-6868

担当者 管理者 飯田尚子

公的、苦情申し立て機関

- | | | | |
|-----------------|-------------|--------------|--|
| ①三原市 | 三原市高齢者福祉課 | 0848-67-6240 | |
| ②竹原市 | 民生部福祉保健課 | 0846-22-7743 | |
| ③東広島市 | 高齢介護課 | 082-420-0936 | |
| ④広島県国民健康保険団体連合会 | 介護保険課 介護第2係 | 082-554-0783 | |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

次の内容を反映した苦情対応を行うための処理体制・手順

- ①利用者に連絡・事情を把握、確認する。
- ②管理者に報告、相談する。
- ③調査が必要とされる場合は、その予定・結果報告の方法、日程等の見込みを利用者に説明する。
- ④調査の結果、必要に応じ検討会議を行い、改善方法について利用者に説明、理解を得る様努める。
- ⑤問題点…処理経過・対応策等を記録、保管し、再発防止に資する。
- ⑥必要に応じ、関係市町村への報告、他事業所等との連絡調整を行う。

3 その他参考事項

- ① 常に要介護者等・家族の立場に立ち、ニーズに即した介護が行える様にミーティング等で確認、努力する。
- ② 行政等関係機関（サービス事業者等）との連携に努める。