

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	定期巡回・随時対応型訪問介護看護いしかわ
申請するサービスの種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護

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	
・ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口担当者が対応いたします。また担当者が不在時は基本的な事項については誰でも対応する事が出来ると共に、担当者に必ず引き継ぐようにする。営業日、営業時間以外についても留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。	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
① 連絡先	TEL (0896) 58-6022 FAX (0896) 56-0151
② 担当者	大西 裕子、西岡 陽子、森本 美智代
③ 受付時間	月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分 (年末年始12月30日の午後～1月3日) は除く
④ 管理者	大西 裕子
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	相談及び苦情の処理 については、概ね次の手順により処理する。
・ 相談及び苦情の対応	相談又は電話があった場合、原則として担当者が対応する。担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を担当者に直ちに報告する。
・ 確認事項	相談又は電話については、次の事項について確認する。相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
・ 相談及び苦情処理期限の説明	相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
・ 苦情の改善説明・報告	原則、担当者から苦情の相手方に説明・報告を行う。 又、必要に応じて理事長に相談・報告を行う。
3 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たって検討し、対処する。	
・ 苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。	