

## 利用者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	これさぼヘルパーステーション南
サービス種類	訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業/共生型居宅介護 共生型重度訪問介護

### 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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
- 【常設窓口】電話0197-24-1474 FAX0197-47-3460
- 【受付時間】8：30～17：30（月～金、12月31日～1月3日を除く）

【受付担当】小岩加菜

【苦情解決責任者】千葉明

- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- ・担当者が不在の場合でも、電話などにより常時連絡が可能体制とする。

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）相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（2）確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名                      ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）                      ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

（3）相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（4）相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 相談・苦情処理のための委員会を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・サービスを提供した者からの概況説明
  - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
- ② 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。

○奥州市役所 福祉部長寿社会課介護給付係  
奥州市水沢大手町1-1 電話0197-24-2111

○奥州市役所 福祉課 地域福祉係  
奥州市水沢大手町1-1 電話0197-34-2324

○岩手県国民健康保険団体連合会  
盛岡市大沢川原3-7-30 電話019-604-6700

○一関地区広域行政組合 介護保険課  
一関市竹山町7-2 電話0191-31-3223

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。