

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	ヘルパーステーション花のまる
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 ・苦情受付担当者 連絡先 TEL:03-5970-4337 FAX:03-6783-5958 所在地 板橋区志村3-26-15 担当者 ヘルパーステーション花のまる 岩元 智子（管理者 小林 真里） ・対応可能な曜日・時間帯 月曜日から金曜日 8:30 ～ 17:30 まで 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。 ② 苦情内容については管理者に報告すると共に、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。 ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。 ④ 苦情内容について会議等での共有を行い、再発防止に向けた取り組みとして、サービス向上と今後の改善に役立てる。 3 その他参考事項 ① 問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。 ② 苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。 ③ 問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。

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してください。