

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	松山城東病院訪問介護事業所
申請するサービス種類	指定訪問介護

措置の概要
1. 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。 （電話） 089-943-7735 （FAX） 089-943-8015 （担当責任者） 黒川 志保 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 苦情処理要領を定め、迅速かつ適切に対応する。（別添資料） ② 相談・苦情処理簿等を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し、整備保管する。（別添様式 1.2 参照） 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 ① サービス利用者より、苦情や事故の報告があった場合は速やかに訪問し、実状確認を行う。また、サービス事業者からも事情を聴取する。 ② 面接聞き取りの内容に基づき、改善すべき事項をサービス事業者に提示する。 ③ 苦情報告のあったサービス利用者に対し、サービスの改善内容及び処置内容を通知し、了解を得る。 ④ 上記2-①による苦情処理要領に基づいて処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は、関係者検討会（随時開催）において改善する。 4. その他参考事項 相談苦情の案件について各職種会議等において、職員全体の課題とし検討確認する。

苦情処理要領

(目的)

第1項 この要領は、利用者からの相談及び苦情等に適切に対応し、もって円滑な事業推進を図ることを目的とする。

(窓口)

第2項 松山城東病院訪問介護事業所（以下「事業所」という）に相談及び苦情受付の窓口として設置します。

(管理者)

第3項 各事業所の管理者を相談苦情処理責任者

第4項