

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ヘルパーステーション プランタン
申請するサービス種類	訪問介護

### 措置の概要

#### 1 苦情解決の基本方針

当事業所は、利用者およびその家族からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応し、サービスの質の向上および再発防止に努めることを基本方針とする。

#### 2 苦情受付窓口

利用者からの苦情については、以下の窓口にて受け付ける。

苦情受付担当者：川村 友梨恵

受付方法：面談、電話、書面、その他(TEL 0277-72-0202)

#### 3 苦情解決責任者

苦情解決責任者：水間 美幸

苦情解決責任者は、苦情内容の把握、対応方針の決定、改善策の実施および結果報告を行う。

#### 4 苦情対応の流れ

\* 苦情の受付

\* 苦情内容の記録・事実確認

\* 苦情解決責任者による対応方針の検討

\* 利用者およびその家族への説明・対応

\* 結果の記録および再発防止策の検討

\* 必要に応じて職員への周知・指導

#### 5 苦情内容の記録と保管

苦情については、内容、対応経過、結果を記録し、個人情報に配慮した上で適切に保管する。

#### 6 第三者機関への相談

事業所内で解決が困難な場合、または利用者およびその家族からの申し出があった場合には、以下の第三者機関への相談を案内する。

国民健康保険連合会苦情相談窓口 : TEL 0272-90-1323

みどり市役所介護高齢課 : TEL 0277-76-0974

桐生市役所健康長寿課 : TEL 0277-46-1111

#### 7 再発防止および改善

苦情内容を分析し、職員研修や業務改善に反映させ、同様の苦情が再発しないように努める。