

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名 : 株式会社ハーモニック デイサービスセンター輪音
サービス種類 : 地域密着型通所介護事業 介護予防・日常生活支援総合事業

【 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

○相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者をおいている。

また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

【相談担当者】 管理者 岡崎 純子

【電話番号】 0224-26-3188

【ファックス】 0224-26-3188

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○ 苦情があった場合は、ただちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。

○ 必要があると判断した場合は、管理者まで含め検討会を行う。

(検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。)

○ 検討の結果、利用者に謝罪に行くなど、必ず翌日までには具体的な対応をする

○ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発を防止するために役立てる。

3 その他参考事項

白石市 長寿課 介護保険係	電話:0224-22-1361
蔵王町 健康福祉課 介護保険係	電話:0224-33-2033
角田市 市民福祉部健康長寿課介護保険係	電話:0224-62-1192
大河原町 健康福祉課 介護保険係	電話:0224-53-2115
宮城県国民健康保険団体連合会(苦情相談専用)	電話:022-222-7700
宮城県長寿社会政策課 介護保険指導班	電話:022-211-2556

◎ ふだんから苦情の出ないようなサービス提供を心がける。

2024年4月1日