

## 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	株式会社 A-HEART 田中ハートケアプランセンター
申請するサービス種類	居宅介護支援

### 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、相談担当者を置いている。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ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが郵送文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電話番号： 0566-55-3594

相談担当者： 酒井 奈緒美

住所： 〒448-0014 刈谷市青山町 2-159-19

#### 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ともに、相談担当者の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 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 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サービス事業者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ともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。
- ③ 検討した対応策については、必要に応じて、本人または家族に説明を行う。

#### 4 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ② 新規従業者においては、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
- ③ 必要時研修を行う

#### 5 公的機関の相談窓口

刈谷市 長寿課 0566-55-3594

知立市 介護長寿課 0566-95-0150

愛知県国民健康保険団体連合会 052-971-4165