

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	クーラスケアサービス
申請するサービス種類	福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売

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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
常設窓口 電話 0178-27-6018 FAX 0178-79-4323
受付時間 9:00 ~ 18:00
担当者 菅原厚志 又は 安田真紀子
- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- ・担当者が不在の場合、誰もが対応できるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぐ体制を整えている。
- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成し、同様の苦情相談がないように対策を徹底する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は専門相談員に事実確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。