

(参考様式6)

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ふれあいタウン訪問介護事業所
申請するサービス種類	居宅介護・重度訪問介護

措 置 の 概 要

1 利用者（入所者）又はその家族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

窓口 ㈱ふれあいタウン 訪問介護事業所 Tel076-245-5601
苦情受付担当者 サービス提供責任者
苦情解決責任者 管理者

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- ①利用者からの苦情
- ②サービス提供責任者が受付
- ③管理者に連絡・調査
- ④従業者に対する改善指導

※具体的な対応方針

従業者に対し、ケアプランに基づいた適切なサービスの提供が行われているか
モニタリングを行い、再研修を実施。
改善指導を行っても、なおかつ苦情が絶えない場合その従業者を取り替える。

3 その他参考事項

苦情処理については、法を遵守するとともに、適切・迅速な対応を第一に心がける。

備考 上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。