

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	アヴニール・リアン訪問介護
申請するサービスの種類	訪問介護

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)、担当者の設置等

- 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。また、担当者不在の場合、事業所の誰もが対応可能なように「苦情(相談)対応記録」を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

◇ 常設窓口：電 話／FAX 072-942-4026

- 担当者：管理者 覚前 恵美 又は代表社員 梅田 千賀子
- 受付時間：月～金曜日 9:00～18:00

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、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、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。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
- 詳細については、別添苦情解決マニュアルのとおり。

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。
- 所在地である八尾市の苦情対応窓口は、以下のとおり(八尾市以外を実施機関とする利用者には、各実施機関の苦情対応窓口を各利用者への重要事項説明書等で個別に案内する。

担当部署	八尾市役所 健康福祉部 高齢介護課		
電話番号	072-924-9360	FAX	072-924-1005
受付時間	月曜～金曜日 8:45 ～ 17:15		

担当部署	大阪府国民健康保険団体連合会		
電話番号	06-6949-5418		
受付時間	月曜～金曜日 9:00 ～ 17:30		