

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	ヘルパーステーションぬくもり
申請するサービスの種類	訪問介護及び鶴岡市介護予防・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）、担当者の設置等 (1) 窓口・・・ヘルパーステーションぬくもり 山形県鶴岡市日枝字海老島 36 番 4 号 TEL 0235-28-1588 Fax 0235-24-5326 担当者 齋藤 和枝（管理者） 苦情受付期間 8：30～17：00 (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。 苦情受付機関 ・ 鶴岡市健康福祉部長寿介護課 所在地 鶴岡市馬場町 9-25 TEL 0235-25-21111 Fax 0235-29-5658 対応時間 8：30～17：15 ・ 山形県国民健康保険団体連合会(国保連) 山形県寒河江市大字寒河江字久保 6 番地 TEL 0237-87-8006 Fax 0237-83-3354 対応時間 9：00～16：30 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 管理者と担当者及び事務職員による「苦情処理委員会」を設置し、利用者からの苦情に対し、円滑かつ迅速にその対応を協議し処理を行います。 ② 利用者からの苦情に対して自治体が行う調査に協力するとともに、自治体から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。 ③ 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。 ④ 居宅介護支援事業所から情報(苦情)提供された場合は、当該情報に基づき調査を行い、必要な改善を行います。 3 その他参考事項 ① 利用者の守秘義務を遵守し、信頼関係を維持します。 ② 有償賠償に対し、保険契約などを整備します。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。