

事業所における苦情を処理するために講ずる処置の概要

| | |
|------|--------------|
| 事業所名 | とことこ介護ステーション |
|------|--------------|

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

- ①提供した指定居宅介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置する。
- ②担当従業者の変更を希望される場合の相談窓口について

事業所の窓口

| | |
|---------|--------------------|
| 受付時間 | 月曜日～金曜日 9：00～18：00 |
| 電話番号 | 042-426-7775 |
| 苦情解決責任者 | 松山 清一 |

2. 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順

- ①苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③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、利用者へは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連絡する。)

3. その他の事項

| | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 市町村の窓口 府中市役所 福祉保健部 障害者福祉課 | 電話番号 042-335-4962 受付時間 平日午前8時30分～午後5時 |
| 公的団体の窓口 東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化 委員会事務局 | 電話番号 03-5283-7020 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 午前9時～午後5時 |