

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	あかつき
申請するサービス種類	小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

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
	常設窓口 住所 福島県郡山市備前館2丁目22-6 担当者 苦情受付担当者 管理者 橋本 拓也 苦情解決責任者 管理者 橋本 拓也 TEL 024-983-3875 FAX 024-983-3876
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) 苦情受付担当者が苦情処理台帳を作成 (2) 担当者より苦情についての事実確認をする (3) 苦情受付担当者が苦情処理方法を記載し、責任者によって決議する (4) 責任者が苦情処理について関係者と連携、調整を行う (5) 責任者が苦情処理方法及び改善内容について利用者に説明、確認を行う (6) 責任者は苦情処理は原則として1日以内に行う (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記入し保管する
3	その他参考事項
	(1) 相互の情報交換、サービスの内容の評価、利用者からの意見反映等の場として家族会議等を開催する (2) 当事業者が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応する また、利用者及び家族の方は他の苦情相談窓口へ申し立てもできるため、希望する場合は必要な協力を行う 【その他の苦情相談窓口】 ・郡山市保健福祉部介護保険課（電話 024-924-3021） ・福島県運営適正化委員会（電話 024-523-2943） ・福島県国民健康保険団体連合会（電話 024-528-0040） (3) 当事業者が行うサービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合速やかに賠償する

