

サービスに関する苦情について

(1) 対応方針

ご相談、苦情等につきましては、真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に当たります。

対応内容をきちんと記録し、更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

(2) 処理体制、手順

- ①苦情、または相談があった時は、状況を詳細に把握する為、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ②担当者は、介護支援専門員、訪問介護員、福祉用具専門相談員、サービス事業者等に事実関係の確認を行います。
- ③苦情解決責任者は、把握した状況を基に関係者と検討を行い、今後の対策を決定します。
- ④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共に、苦情相談者に対して対応方法を含めた結果報告を行います。
(時間を要する内容も、その旨を翌日までには連絡します)

(3) 苦情相談窓口

サービスに関する相談、苦情、要望がございましたら、遠慮なく別紙の相談窓口にご連絡下さい。

別紙 1

新潟西センター

○訪問介護課

事業所相談窓口	電話番号 025-201-3330		
	面接場所 当事業所の相談室		
	苦情担当者	山崎 夕紀子	
	苦情解決責任者	藤島 真由美	
苦情受付機関	新潟市介護保険課	電話番号	025-226-1273
	新潟県国民健康保険団体連合会	電話番号	025-285-3022

○居宅介護支援課

事業所相談窓口	電話番号 025-201-3330		
	面接場所 当事業所の相談室		
	苦情担当者	内藤 美子	
	苦情解決責任者	藤島 真由美	
苦情受付機関	新潟市介護保険課	電話番号	025-226-1273
	新潟県国民健康保険団体連合会	電話番号	025-285-3022