

(参考様式6)

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	アスナロ馬込介護ステーション
申請するサービス種類	訪問介護

措 置 の 概 要
1 利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口 ○ 苦情担当窓口 アスナロ馬込介護ステーション TEL.03-5746-2930 FAX.03-5746-2929 担当者： 管理者(野村)、サービス提供責任者(小原、佐々木、樋口) 受付時間： 9:00～18:00(月曜日～金曜日(祝日除く)) ※ 担当者不在時は別の職員が対応。 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順 ・ 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。 ・ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、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 その他参考事項 事業所内で解決できない場合は、当該利用者の実施機関の苦情対応窓口を案内する。 なお、所在地である大田区の苦情対応窓口は、以下のとおり(大田区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。) 大田区介護保険課(介護サービス担当) TEL.03-5744-1655 東京都国民健康保険団体連合会 TEL.03-6238-0177

(参考様式6)

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	アスナロ介護ステーション蒲田事業所
申請するサービス種類	訪問介護

措 置 の 概 要

1 利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口

○ 苦情担当窓口

アスナロ介護ステーション蒲田事業所

TEL.03-5480-2492 FAX.03-5714-2424

担当者： 管理者(田中)、サービス提供責任者(小幡、佐藤、篠塚)

受付時間： 9:00～18:00(月曜日～金曜日(祝日除く)、土曜日の午前中。)

※ 担当者不在時は別の職員が対応。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- ・ 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。
- ・ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、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 その他参考事項

事業所内で解決できない場合は、当該利用者の実施機関の苦情対応窓口を案内する。
なお、所在地である大田区の苦情対応窓口は、以下のとおり(大田区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。)

大田区介護保険課(介護サービス担当)
東京都国民健康保険団体連合会

TEL.03-5744-1655
TEL.03-6238-0177