

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置について

事業所又は施設の名称	eng メディカルサプライ
サービスの種類	〈介護予防〉福祉用具貸与・特定〈介護予防〉福祉用具販売・住宅改修

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

相談及び苦情に関する常設の窓口及び相談担当者	
常設窓口	〈TEL〉072-940-6231 〈FAX〉072-940-6232
担当者/職名	三代徹平／管理者

- 利用者にはこの内容を重要事項説明に記載して交付し周知しています
- 相談及び苦情の内容について、「苦情及び相談対応記録」を作成しています
- 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いています

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため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。



- 管理者は、専門相談員に事実関係の確認を行います。



- 相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定します。



- 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、利用者へ必ず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 その他参考事項

- 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処します。