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・施設名	介護老人保健施設ハートランド桶川
サービス種類	介護保健施設サービス（長期入所）

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
相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。なお、担当者が不在の場合には、支援相談員が受付対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎを行う。

電話番号　　048－777－7011
FAX　　048－777－7711
担当者　　遅沢　浩史（事務長）
受付時間　　午前9時から午後5時まで

【その他の窓口】
桶川市役所高齢介護課　　電話番号　048-786-3211
埼玉県国保連合会　介護福祉課　苦情対応係　　電話番号　048-824-2568

2　「ご意見ポスト」の設置
気軽に多くの方からご意見を聞くために「ご意見ポスト」を設置する。
設置場所：1階公衆電話脇　　開函日：毎月1日及び16日

3　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
①相談、苦情があった場合、直ちに各部署責任者が支援相談員に報告し、支援相談員は利用者または家族に詳しい事情を確認し、事務長に報告する。
②報告を受けた事務長は支援相談員に初動の指示を出す。
③苦情がサービス提供に関する内容の場合には、支援相談員が各部署責任者と協同し、必要な対応を行う。苦情がケアプランに関する内容の場合には、支援相談員はケアマネジャーに報告し、ケアマネジャーは、ケアプランを再考するために、ケアカンファレンスを開催し、必要な対応を行う。
④必要な対応を取った後、支援相談員は、相談、苦情の総括を事務長に報告する。
⑤内容に応じて関係部署の責任者の同席の上、事務長は、利用者または家族に説明、謝罪を行う。
⑥相談、苦情のいずれの場合においても、3日以内に具体的な対応を行う。
⑦事務長は、施設運営委員会等で報告し、対処と再発防止について各部署責任者と共有する。
⑧記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。記録は2年間保存する。

4　その他参考事項
①事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供を努めるものとする。
②従業者の資質向上のため施設内外の研修に参加し、事業者の職員全員で研修内容を共有するように努める。
③埼玉県国保連合会、桶川市役所が行う調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従い必要な改善を図るものとする。