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	桶川市在宅介護支援センターハートランド
サービス種類	居宅介護支援

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、事業所で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　　佐田　美紀子（主任）

受付時間　　午前8時50分から午後5時30分まで

【その他の窓口】

桶川市役所高齢介護課	電話番号　048-786-3211
上尾市役所高齢介護課	電話番号　048-775-6473
北本市役所高齢介護課	電話番号　048-591-1111
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　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情があった場合、直ちに担当者が利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当した職員からも事情を確認する。

②苦情内容については管理者に報告するとともに、管理者が必要と判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。

③検討結果を踏まえて、3日以内に利用者または家族に具体的な改善の取り組み報告等を提示するとともに、謝罪する。

④記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

⑤記録は2年間保存する

3　苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

管理者が内容を確認し、対応については各関係機関と連絡調整を行って決定していく。

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、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。