

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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

月から土(ただし、12/30-1/3を除く。)

9:00~17:30

電話番号:048-620-2400

FAX番号:048-620-2401

苦情受付担当者:施設長:石川香織 管理者:西村みゆき

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)苦情解決責任者

苦情解決の責任者主体を明確にするため苦情解決責任者(以下「責任者」という)を置き、施設長をもってあてる。

(2)苦情受付担当者

苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という)を置き、管理者をもってあてる。

担当者は次の職務を行う。①利用者からの苦情受付 ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録 ③受付た苦情等の責任者への報告

(3)苦情の受付

苦情の受付は担当者が随時受付ける。なお、担当者が不在の場合は当日の責任者が受付を行い、担当者に至急連絡を行う。苦情の受付に際しては、苦情の内容・苦情申出人の希望等を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(4)苦情の報告

担当者は、受付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書等匿名の苦情については、責任者に報告し必要な対応を行う。

(5)苦情の解決

責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。①苦情内容の確認 ②解決案の調整 ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(6)苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。①担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。②責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過報告する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

苦情の内容及び原因を十分に把握したうえで苦情のあった当該事業者と対応方法について十分な調整を行うとともに、その内容に基づき改善計画をたててもらい、計画に沿った改善をい行うよう指導する。改善実施後も当該利用者及び家族、当該サービス事業者等との連絡を密に行いながら改善状況を把握し、改善状況が悪い場合は市町村からの助言指導により対応を考慮する。

4 その他参考事項

行政の相談窓口

埼玉県国民健康保険団体連合会

さいたま市保健福祉局長寿応援部介護保険課

さいたま市西区役所健康福祉部高齢介護課

電話:048-824-2568

電話:048-829-1264・1265

電話:048-620-2668