

(参考様式 5 )

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	中里会在宅介護サービスセンター
申請するサービス種類	訪問介護

### 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

相談及び苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぎを行う。

連絡先：TEL 0277-53-5551 FAX 0277-54-3745 担当者：管理者 久保田 美之

受付日：月曜日から土曜日（ただし、12月29日から1月3日は休日）

受付時間：8時30分から17時30分

（その他相談窓口）

国民健康保険団体連合会 TEL 027-290-1323

桐生市健康長寿課介護給付係 TEL 0277-46-1111

太田市介護サービス課地域支援係 TEL 0276-47-1111

伊勢崎市長寿社会部介護保険課給付係 TEL 0270-24-5111

みどり市保健福祉部介護高齢課 TEL 0277-76-2111

足利市役所健康福祉部元気高齢課 TEL 0284-20-2136（介護サービス担当）

福祉サービス運営適正化委員会 TEL 027-255-6669（受付専用）

#### 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、当事業所に苦情があった場合は、担当者は責任者とともに事実関係の確認・調査を行う。担当の生活相談員からも事情を確認する。担当者が必要であると判断した場合には管理者を含め検討会議を行う。当日中に苦情申立人に電話をして訪問のアポを取り、訪問先で検討の結果（事実の報告と今後の改善策・対応方法）を報告し、お詫びする。担当者は、再発防止を全従業員に呼びかけるとともに、受付から対応方法、その後の状況までの全過程を報告書に記録する。

2、自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅事業所のサービスに苦情があった場合は、直ちに担当の生活相談員が相手側に連絡をとり直接伺うなどして詳しい内容を聞く、利用者の希望を尊重し介護計画を作成し直す。

#### 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）

#### 4 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。

従業者の資質向上のための研修・教育を行う。