

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	こむろん家
申請する事業の種別	通所介護相当サービス

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

相談または苦情に対する常設窓口は管理者が担当する。
なお、不在時は相談員が対応できるよう引継ぎを行う。

連絡先 電話 048-720-5500
 FAX 048-720-5502

担当者 金光 秀樹（管理者兼務相談員）

第三者委員 柴崎栄一 048-839-7341
 近藤博昭 048-772-1073

伊奈町役場福祉課 048-701-2111（代表）
上尾市役所高齢介護課 048-775-6213（直通）
蓮田市役所在宅医療介護課 047-768-3111（代表）
桶川市役所高齢介護課 048-786-3211（代表）
白岡市役所高齢介護課 0480-92-1111（代表）

埼玉県健康保険団体連合会 048-824-2568（直通）

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情発生後ただちに事実確認を行い、遅くとも翌日までに具体的な対応を行う。
- ・ 苦情は低リスクと高リスクに分けて記録。発生後すぐに他の職員への周知を図る。
- ・ サービス提供の質を高めるために苦情低リスクを広く記録し、月に1回の会議で検討する機会を設ける。
- ・ 苦情に関する記録を保管し、再発防止に努める。

3 その他参考事項