

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	介護老人保健施設 宏愛苑
申請するサービス	介護老人保健施設（介護予防）短期入所療養介護 （介護予防）通所リハビリテーション

措置の概要

1 利用者からの相談または苦情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の窓口として、相談担当者を配置し、担当者が不在であっても基本的な事項については職員の誰もが対応できるようにするとともに、担当者には必ず引き継ぐこととしている。

受付時間：月曜日から土曜日 9：00～17：00

担当者：周東巧実（支援相談員） 電話番号：0277-78-3821

ファックス：0277-78-3911

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者様からの苦情や相談に対しては、担当者が必要な職員を招集し、迅速に原因究明を行い利用者様に報告する。苦情等の原因については検討会を実施し再発防止に努める。

苦情の発生から報告に至るまでの経過については、管理者に報告するとともに、その全過程を記録して保管し、サービス内容及び対応方法を定期的にチェックし、苦情の発生を未然に防止するよう努めるものとする。

【外部の相談・苦情窓口について】

太田市役所 介護サービス課 0276-47-1939

伊勢崎市役所 介護保険課 0270-24-5111（代表）

みどり市役所 介護高齢課 0277-76-0974

桐生市役所 健康長寿課 0277-46-1111（代表）

群馬県国民健康保険団体連合会 苦情処理相談窓口 027-290-1323

4 その他参考事項

苦情等の解決について、報告・連絡・相談等の対応は速やかに行うことを徹底し、誠意をもって対応する。苦情に至らないケースについても、検討し今後のサービス向上に資するものとする。