

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	社会福祉法人 熊谷市社会福祉協議会 熊谷介護事業所
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、管理者を充てる。また、担当者が不在の場合は、他の職員が対応できる体制作りをするとともに、担当者に必ず引き継ぎを行う。 電話 0 4 8—5 2 3—9 9 4 4 FAX 0 4 8—5 2 3—6 8 9 8 担当者 菊池 剛章(管理者兼サービス提供責任者) 不在時 サービス提供責任者 責任者 事務局長								
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手側に連絡をとり、直接詳細な事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認し、苦情解決責任者に報告する。 ・管理者、サービス提供責任者が職員全体と問題について討議し、苦情についての原因を追究し、問題解決へ向けて対処する。また記録を残し、今後のサービスに活かすよう対応し、再発防止に役立てる。 なお、利用者に説明もしくは謝罪に行くなど、利用者の立場に立って具体的に誠意を示す。								
3	その他参考事項 <table> <tr> <td>熊谷市役所長寿いきがい課</td><td>0 4 8-5 2 4-1 4 0 2</td></tr> <tr> <td>大里広域市町村圏組合</td><td>0 4 8-5 0 1-1 3 3 0</td></tr> <tr> <td>埼玉県国民健康保険団体連合会</td><td>0 4 8-8 2 4-2 5 6 8</td></tr> <tr> <td>介護福祉課 苦情対応係</td><td>(苦情相談専用)</td></tr> </table>	熊谷市役所長寿いきがい課	0 4 8-5 2 4-1 4 0 2	大里広域市町村圏組合	0 4 8-5 0 1-1 3 3 0	埼玉県国民健康保険団体連合会	0 4 8-8 2 4-2 5 6 8	介護福祉課 苦情対応係	(苦情相談専用)
熊谷市役所長寿いきがい課	0 4 8-5 2 4-1 4 0 2								
大里広域市町村圏組合	0 4 8-5 0 1-1 3 3 0								
埼玉県国民健康保険団体連合会	0 4 8-8 2 4-2 5 6 8								
介護福祉課 苦情対応係	(苦情相談専用)								