

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	これさぼヘルパーステーション宮野中央
サービス種類	訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業/共生型居宅介護 共生型重度訪問介護

措 置 の 概 要

1 利用者（入所者）又はその家族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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
- 【常設窓口】 電話0197-24-1474 FAX0197-47-3460
- 【受付時間】 8：30～17：30（月～金、12月31日～1月3日を除く）

【受付担当】 佐々木毅

【苦情解決責任者】 千葉明

- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- ・担当者が不在の場合でも、電話などにより常時連絡が可能体制とする。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

（1）相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（2）確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名 ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合) ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

（3）相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（4）相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 相談・苦情処理のための委員会を開催し、以下の内容を議論する。
 - ・サービスを提供した者からの概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
- ② 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ③ 職員に周知することで、再発の防止を図る。

・栗原市役所 市民生活部介護福祉課
宮城県栗原市築館薬師1丁目7番1号本庁舎
電話0228-22-1350

・栗原市役所 市民生活部社会福祉課 障害福祉係
宮城県栗原市築館薬師1丁目7番1号本庁舎1階
電話：0228-22-1340

・大崎市役所 民生部高齢介護課 介護保険担当
宮城県大崎市古川七日町1-1 市役所本庁舎1階
電話0229-23-6125

・大崎市役所 民生部社会福祉課 障害福祉係
宮城県大崎市古川七日町1-1 市役所本庁舎1階
電話：0229-23-2167

・登米市南方庁舎福祉事務所長寿介護課
宮城県登米市南方町新高石浦130番地
電話0220-58-5551

・登米市福祉事務所 生活福祉課障がい福祉係
宮城県登米市南方町新高石浦130番地
電話：0220-58-5552

・宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情相談係
宮城県仙台市青葉区上杉1丁目2-3自治会館内
電話022-222-7070

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたつて検討し対処する。