

1. 苦情処理について

☞ 弊法人介護サービス事業所では、サービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を以下の通り講じております。

☞ 苦情が、サービスの質の向上を図る上での「重要な情報である」との認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っております。

(1) 苦情を受け付けるための窓口の設置

NPO法人 事務局「苦情受付窓口」 ☎ 049-230-1111

- ・記録の整備として、台帳を作成し、記録いたします。
- ・併せて、利用者個人票等に個別の情報として記録いたします。
- ・苦情の内容等の記録は、2年間保存いたします。

(2) 苦情相談担当者

NPO法人 理事長 杉澤 卓巳、弊事業所 管理者

(3) 苦情に対する措置の概要は、弊事業所「グループホーム 重要事項説明書 [苦情の受付について]」、「デイサービス 重要事項説明書 [苦情の受付について]」に明記しています。

(4) 付記：行政機関苦情受付

埼玉県：埼玉県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 [048-824-2568]

川越市：川越市介護保険課 苦情相談窓口 [049-224-8811]