

各 位

## 苦情処理及び相談窓口のご案内

1) 当施設ではご利用者がサービスに対してご満足いただけるよう苦情・相談窓口を設置し、ご利用者及びご家族のプライバシーと秘密の保持、迅速な対応と早急な解決をいたします。

2) 苦情・相談窓口、受付担当者を選任し、当該担当者が苦情相談にあたります。

苦情・相談窓口担当者	全ての看護・介護職員
苦情・相談窓口担当者	支援相談員及び各所属長
苦情解決責任者	施設長 高瀬 通汪

\* 苦情・相談受付時間は、平日9:00～17:30(上記以外の者でも受付ます)

お気軽に電話(048-299-0018)または直接お問い合わせください。

\* 苦情に関しては、当施設の他公的機関へ直接相談することもできます。

川口市介護保険課	048-258-1110
埼玉県国民健康保険団体連合会	048-827-2568

3) 苦情・相談窓口担当者がご利用者及びご家族からの苦情・相談を受付、その内容を十分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答出来ると判断されるものは、その場で解決・返答します。

4) 窓口担当で解決・返答が困難な場合は、処理を保留し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情・相談の対象となっている部門の責任者と協議し解決・返答します。

5) 苦情・相談に関する、解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし、ご利用者及びご家族へご報告いたします。

6) 上記において解決・改善した事例については当施設によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、サービス向上委員会等において報告・公表し、職員に周知いたします。

苦情・相談責任者 施設長  
受 付 担 当 支援相談員・各所属長

平成26年12月1日