

# 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	居宅介護支援事業所ハピリー
申請するサービス種類	居宅介護支援

## 措 置 の 概 要

### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

所在地 千葉市若葉区桜木4-9-4

TEL 043-234-6535

FAX 043-234-6534

担当者 佐久間 幸江

受付時間 営業日の午前9時～午後6時

緊急を要する場合は受付時間問わず対応する。時間外については転送電話等により常時連絡が可能な体制をとる。利用者には、この内容を重要事項にて周知する。

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容の確認・把握
- (3) 管理者への連絡
- (4) 利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明と同意
- (5) 苦情解決に向けた対応の実施
- (6) 再発防止及び改善の実施
- (7) 利用者への苦情解決結果の説明と同意
- (8) 管理者への報告
- (9) 苦情発生からの解決までの記録と保管

### 3 その他参考事項

等事業所において処理し得ない内容でも、適切な対応方法を利用者の立場に立って誠実に対処します。契約時に市区町村のサービス相談・苦情受付窓口があることを説明し連絡先をお知らせします。

#### 『苦情受付機関』

##### \*若葉区の地域包括支援センター\*

あんしんケアセンター桜木	043-214-1841
あんしんケアセンター都賀	043-312-5110
あんしんケアセンター千城台	043-236-7400
あんしんケアセンターみつわ台	043-290-0120
あんしんケアセンター大宮台	043-208-1212

##### \*高齢障害支援課介護保険室\*

若葉区	043-233-8264	中央区	043-221-2198
稲毛区	043-284-6242	緑区	043-292-9491
花見川区	043-275-6401	美浜区	043-270-4073

##### \*千葉市介護保険事業課\*

043-245-5062

##### \*千葉県国民健康保険団体連合会\*

043-254-7428