

# 居宅介護支援事業所ルーエハイム苦情処理体制

令和7年9月1日現在

	項目	担当者	実施内容
苦情受付体制	① ご意見箱		正面玄関の事務室前カウンターに常時設置する。
	② 電話受付	介護支援専門員 又は施設職員	電 話 048-786-5550 FAX 048-786-0755
	③ 口頭受付	介護支援専門員 又は施設職員	介護支援専門員又は事務所職員が窓口にて苦情相談を受け付ける。
	④ 「苦情受付報告書」の作成	介護支援専門員 又は施設職員	苦情の受付と同時に、苦情内容と状況の確認を行い、「苦情受付報告書」を作成し、施設長に報告する。
苦情処理体制及び処理手順	⑤ 苦情検討会の開催及び対応方法の策定	介護支援専門員 サービス提供事業者	施設長及び各関係部署責任者を招集し、報告書の内容について検討会を開催する。苦情の原因と問題点を明らかにし、苦情を解決するための対応方法を検討、決定する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、事業者と協議の上報告書を作成させる。
	⑥ 「苦情対応報告書」の作成	介護支援専門員 サービス提供事業者	苦情検討会において決定した具体的な対応策について「苦情対応報告書」を作成し、内容を示すとともに、対策の実施者及び実施時期を明示する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、事業者と協議の上報告書を作成させる。
	⑦ 対策の実施と改善状況の確認	介護支援専門員 サービス提供事業者	実施者はすぐに苦情を解決するための対策を実施する。改善状況については、実施者が「苦情対応報告書」を作成し施設長に報告する。なお、苦情の対象がサービス提供事業者である場合は、事業者と協議の上報告書を作成させる。
	⑧ ご利用者への説明と同意取得	介護支援専門員 又は施設職員	苦情申出者に対して、「苦情対応報告書」に基づいて苦情を解決する対策の内容と改善状況を説明し同意を得る。
	⑨ ご利用者が不同意の場合の理由報告	介護支援専門員 又は施設職員	苦情申出者の同意が得られない場合は、説明を行った担当者が「苦情対応報告書」にその理由を明記し、施設長に報告する。
	⑩ 対応方法の再検討	介護支援専門員 又は施設職員	苦情検討会を再度開催する。
	⑪ ⑤～⑩手順の繰り返し		苦情申出者の同意が得られるまで、繰り返し対策を実施し、改善状況をご利用者にご説明する。
	⑫ 記録及び保存	介護支援専門員	苦情受付、対応策実施から苦情申出者の同意を得るまでの書類及び記録に関しては5年間保存する。

〈相談窓口の連絡先〉

桶川市健康推進部高齢介護課 048-786-3211

上尾市健康福祉部高齢介護課 048-775-6473

北本市福祉部高齢介護課 048-591-1111

埼玉県国民健康保険団体連合会 048-824-2568

(苦情相談専用)