

## 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	河辺デイサービスセンターわかくさ
申請するサービス種類	認知症対応型通所介護

### 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

相談又は苦情に対応するための窓口として、担当者を置く。

担当者不在の場合は、他職員が対応し、後日担当者に報告・引き継ぎを行う。

#### 【常設窓口】

河辺デイサービスセンターわかくさ

住 所 東京都青梅市河辺町9丁目9番地25

電 話 0428-21-0567

担当者 小澤 直樹（センター長）

#### 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) 苦情処理台帳に記載
- (2) 苦情について事実確認を行う
- (3) 苦情処理方法を記載し、センター長決済
- (4) 苦情処理について関係者との連携を行う
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う
- (6) 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする
- (7) 苦情処理について成果等を台帳に記録する

#### 3. その他参考事項

#### 【公的相談窓口】

青梅市役所健康福祉部介護保険課

住 所 東京都青梅市東青梅1-11-1

電 話 0428-22-1111

東京都国民健康保険団体連合会（介護サービス苦情相談窓口）

住 所 東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館11階

電 話 03-6238-0177