

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	介護付有料老人ホーム 望海の里
サービスの種類	(介護予防)特定施設入居者生活介護

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)、担当者の設置等

窓 口： 利用者相談係
 連絡先： TEL 0829-56-4580 FAX 0829-56-4570
 担当者： 松田千枝、岸本秀行、栢山明子

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) 受付

- ① 利用者相談係にて受け付け、日勤時間外の場合は、電話等により連絡可能な体制をとる。
- ② 苦情の受け付けは1件につき、同一の人物が責任を持って報告まで行う。

2) 情報収集、調査、事実確認

- ① 相談又は苦情等の内容によって、必要であればただちに利用者に対して面接調査を行う。
- ② 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③ 苦情該当施設又は事業者の内容の調査の協力と、情報の確認、提供を求める。
- ④ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)
- ⑤ 苦情が当施設に関するサービス等である場合はただちに確認調査を行う。又業務運営会議にて検討を行い、場合によっては市町村の指導又は助言を受ける。
- ⑥ 情報を整理し、報告書を作成する。

3) 報告ならびに対策

- ① 報告書をもとに調査結果を利用者に報告し、サービス計画等の修正・検討をする。
- ② 必要に応じ、市町村に報告し、指導又は助言を受ける。

4) 記録

- ① 相談、苦情内容は相談記録簿に記録する。
- ② 相談記録簿は内容の解決まで同一書式に記載する。
- ③ 相談記録簿はその完結の日から2年間保存する。

5) 期限

1件の受付から利用者への報告までの期限は以下のとおりとする。

- ① 相談の場合、土日を含まない3日以内
- ② 苦情の場合、土日を含まない5日以内
- ③ ただし、時間を要する場合は、その旨を翌日までに利用者へ報告し、状況を随時報告する。

3 その他参考事項

2-⑤にあるように、当施設において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関、第三者委員との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

広島県健康福祉局医療介護基盤課：082-513-3199、
 廿日市市福祉保健部高齢介護課：0829-30-9196、広島県国民健康保険連合会：082-554-0783、
 第 三 者 委 員：大野第一区 青柳康夫 0829-56-1872