

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	特別養護老人ホームゆうすい
申請するサービスの種類	介護老人福祉施設

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

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応出来るようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるように対応する。

窓 口 : 特別養護老人ホームゆうすい

担 当 者 : 介護課長 榊原 多恵

苦情解決責任者 : 施設長 高橋 千亜紀

苦 情 処 理 委 員 : 小田原 裕・菅原 麻理子・高橋 晃弘・高橋 久雄・成田 栄美

（第三者委員）

連 絡 先 : 電話番号 : 0234-71-2133 F A X : 0234-71-2144

受 付 方 法 : 苦情相談日（年4回）・直接受付・電話、F A X等による相談
受付時間 特に制限していない

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) 相談及び苦情の対応

苦情受付担当者が受けたときは、苦情の意向等の確認と記録を取り、苦情解決責任者へ報告すると共に苦情処理委員に報告する。

(2) 確認事項

担当者は以下の事項について確認を行う

- ① 相談又は苦情があった利用者氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービスを提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

3 相談及び苦情処理回答期限の説明

- ① 担当者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。

・ サービスを提供した者からの概要説明

・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善、文書による回答について検討

- ② 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を直接行った上で文書を渡す。

- ③ 全職員に周知することで、再発防止に努める。

4 その他参考事項

- ・ 苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情に至らないケースであっても利用者やご家族からの相談・要望を受けた場合は、職員間で検討し以後のサービス向上に努め、相手の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
- ・ 契約及び重要事項説明書に苦情処理について対応等を記載し利用者に説明する。