

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| <b>事業所又は施設名</b>    | 特別養護老人ホームみぞのべ      |
| <b>申請するサービスの種類</b> | 地域密着型介護老人福祉施設入所者介護 |

| 措 置 の 概 要 |   |
|-----------|---|
| <b>1</b>  | <p>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</p> <p>① 窓口設置場所   所在地 愛媛県松山市溝辺町甲 346 番地 5<br/>事業所名 特別養護老人ホームみぞのべ<br/>電話番号：089-977-5870   F A X 番号：089-977-5876</p> <p>② 窓口開設時間   9 時 00 分から 17 時 00 分（土日祝も可）</p> <p>③ 担当者           役職名：管理者<br/>※担当者が不在の時は、他の職員が基本的な事情については対応を行い、そのあとで必ず担当者<br/>者に引き継ぎを行います。</p> <p>④ 苦情解決責任者 管理者</p> <p>⑤ 第三者委員     兵頭 弘一   宇和島市三間町田川 282   連絡先 0895-58-4641<br/>池本 ちはる   松山市西長戸町乙 1085 番地 5   連絡先 089-926-0022</p>   |
| <b>2</b>  | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 苦情の受付   苦情は面接、電話、書面などにより担当者が随時受け付けます。<br/>なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。</p> <p>(2) 苦情受付の報告・確認   担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。</p> <p>(3) 苦情解決のための話し合い   苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。</p> <p>(4) その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。<br/>なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。<br/>ア. 第三者委員による苦情内容の確認<br/>イ. 第三者による解決案の調整・助言<br/>ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認</p> <p><b>【原因の把握】</b><br/>利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得ます。また、速やかに解決と指示、伝言します。</p> <p><b>【検討会の開催】</b><br/>苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行います。</p> <p><b>【改善の実施】</b><br/>利用者に対し、対応策を説明して同意を得ます。改善を速やかに実施し改善状況を確認します。<br/>(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。)</p> <p><b>【記録】</b><br/>サービスの質が高まるよう、苦情相談の受付から解決・改善までの経過と結果を記録し、完結後5年間保存します。</p> |
| <b>3</b>  | <p>その他参考事項</p> <p><b>【解決困難な場合】</b><br/>保険者に連絡し、助言、指導を得て改善を行います。また、解決できない場合は、協議の上、国保連への連絡も検討します。</p> <p><b>【再発防止】</b><br/>同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに「苦情処理マニュアル」を作成、改善し、研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。</p>  |
| <b>4</b>  | <p>行政機関その他の苦情受付機関</p> <p>① 松山市指導監査課（介護保険事業者） 所在地：松山市二番町四丁目 7-2   TEL:089-948-6968   平日 8:30～17:15</p> <p>② 愛媛県国民健康保険団体連合会   所在地:松山市高岡町 101-1   TEL:089-968-8700   平日 8:30～17:15</p> <p>③ 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会   所在地:松山市持田町三丁目 8-15   TEL:089-998-3477   平日 9:00～12:00<br/>13:00～16:30</p>  |