

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	介護付有料老人ホーム 寿楽会 生石・有料老人ホーム 寿楽会 生石
申請するサービスの種類	(介護予防) 特定施設入居者生活介護・住宅型有料老人ホーム

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

- ① 窓口設置場所 所在地 愛媛県松山市高岡町 830 番地 1
事業所名 介護付有料老人ホーム 寿楽会 生石・有料老人ホーム 寿楽会 生石
電話番号：089-968-7117 FAX番号：089-971-2120
- ② 窓口開設時間 8時30分から17時30分(土日祝も可)
- ③ 担当者 役職名：管理者
※担当者が不在の時は、他の職員が基本的な事情について対応を行い、その後必ず担当者に引き継ぎを行います。
- ④ 苦情解決責任者 管理者
- 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
池本 ちはる 松山市西長戸町乙 1085 番地 5 連絡先 089-926-0022

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。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
- (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。
- (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。
- (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。
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。
- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
イ. 第三者による解決案の調整・助言
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

【原因の把握】

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。

【検討会の開催】

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。

【改善の実施】

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。
(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。)

【記録】

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。

3 その他参考事項

【解決困難な場合】

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。

【再発防止】

同様の苦情、事故が起こ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。

4 行政機関その他の苦情受付機関

- 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
② 松山市指導監査課(高齢者福祉施設等) 所在地：松山市二番町四丁目 7-2 TEL:089-948-6867 平日 8:30～17:15
③ 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
④ 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
13:00～16:30