

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	特別養護老人ホーム福寿・ショートステイ福寿・介護付有料老人ホーム福寿
申請するサービスの種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者介護・（介護予防）短期入所生活介護 （介護予防）特定施設入居者生活介護・サービス付き高齢者向け住宅

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 愛媛県松山市権現町甲 10 番地 事業所名 特別養護老人ホーム福寿・ショートステイ福寿・介護付有料老人ホーム福寿 電話番号：089-978-6180 F A X 番号：089-978-6182 ② 窓口開設時間 9 時 00 分から 17 時 00 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は対応を行い、そのあとで必ず担当者 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 松山市住宅課 所在地：松山市二番町四丁目 7-2 TEL:089-948-6787 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