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	有料老人ホーム馬木
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・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　愛媛県松山市馬木町 2158 番地
　　事業所名　有料老人ホーム馬木
　　電話番号：089-979-8813　ＦＡＸ番号：089-979-5011
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は対応を行い、そのあとで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　愛媛県福祉ｻｰﾋﾞ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