

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仁風荘
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などに対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置内容

苦情や相談の受付窓口を次の通り設置する。

- ①苦情受付担当者：生活相談員 阿部 貴浩
- ②苦情解決責任者：管 理 者 工藤 正悦
- ③電 話 番 号 等：電 話 番 号 0237-35-2126
FAX 番 号 0237-35-2127
- ④受 付 時 間 等：施設内における面接や電話による場合は、午前10時から午後4時まで。
（土、日、祝祭日を除く。）FAXによる場合は、24時間受付する。
- ⑤第 三 者 委 員：遠藤 和子、大沼 弘子、小座間 智夫

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

①相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員で対応し、その旨を苦情受付担当者に直ちに報告する。

②確認事項

苦情申出人及び利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な相談・苦情の内容等、状況の聞き取りや事実確認を行う。

③相談及び苦情処理期限の説明

苦情申出人に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

④相談及び苦情処理

概ね次の手順により相談及び苦情について処理する。

- ア) 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- イ) サービスを提供した職員からの概況説明
- ウ) 問題点の整理、今後の改善策等についての議論を行う。
- エ) 口頭での説明や文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して直接行う。
- オ) 苦情処理の場合、その概要についてまとめ、必要に応じて利用者を担当する関係事業所及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- カ) 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果までを書面に記録する。改善点を明記し、再発の防止を図る。

3. 苦情があったサービス事業者への対応策（注：居宅介護支援事業者の場合のみ記載）

4. その他参考事項

○苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いにより、速やかに解決できるよう努める。苦情解決規程に基づいて苦情を解決できない時には、苦情解決責任者は苦情申出人に対して、山形県運営適正化委員会を紹介する。

○接遇などについて、定期的に研修を実施し、職員の資質向上を図る。

○利用者及び苦情申出人のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。