

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	提供するサービス種類
生涯介護付マイホーム こでまり	特定施設入所者生活介護 介護予防特定施設入所者生活介護

### 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、第三者委員の設置

- 相談、苦情に対する常設の窓口として、苦情受付担当者を置いています。  
担当者不在の際は、基本的な事項について生活支援員が対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継いでいます。また、当施設では、苦情に対する誠実な対応・迅速な解決を目指すため、施設関係者以外第三者委員を設置しており、直接苦情を申し立てたり、調査を依頼することもできます。

【電話番号】 092-953-7200      【FAX】 092-953-7201

【苦情解決責任者】   （施設長） 松本 理恵

【苦情受付担当者】   （生活支援員） 坂本 智美

【第三者委員】 第三者委員とは、苦情解決の社会性や客観性を確保するために設置された、外部の方になります。※第三者委員の氏名及び連絡先は、施設内に常設の重要事項説明書ならびにご契約時に案内しております。

- 上記相談窓口及び処理体制等について、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用書及び家族に文書を配布し周知を図っています。

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制

- (1) 苦情の受付    苦情の受付は、面接・電話・書面などにより、随時行っております。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) 苦情の報告    受付担当者が受け付けた苦情は、ただちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情をお聞きした上で、苦情解決責任者及び第三者委員に報告いたします。
- (3) 苦情解決        苦情解決責任者もしくは第三者委員は苦情内容をもとに、関係部署取りまとめ者及び担当者に事情確認し、必要と判断した際には検討会議を行い改善に努めます。
- (4) 結果報告        苦情解決責任者は、苦情申出人に今後の対応について報告し、誠意をもって話し合いをいたします。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次の場合に行うことができます。
  - ア) 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ) 第三者委員による解決案の調節・助言
  - ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認
- (5) その他の対応    苦情の内容によっては、関係機関（保険者、福祉事務所等）に報告を行います。また必ず処理結果を関係取りまとめ者に報告するとともに、文書回覧等により職員全員に対し、具体的な内容の周知徹底を図り再発防止を促します。記録を台帳に保管し、研修会の際に活用するなど再発防止に役立ちます。

#### 3. その他参考事項

- 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけています。
- 損害賠償等については、「あいおい損保」による保険に加入しており、誠意をもった対応を行います。
- 当事業者での解決が困難と判断された場合は、以下の機関に相談することもできます。

那珂川市役所 高齢者支援課 介護保険担当      那珂川市西隈1丁目1番1号

Tel 092-953-2211 (内線145)      Fax 092-953-2312

福岡県国民健康保険団体連合会『相談苦情窓口』      福岡市博多区吉塚本町13番47号

Tel 092-642-7859      Fax 092-642-7857

福岡県社会福祉協議会 福岡県運営適正委員会      春日市原町3丁目1番7号

Tel 092-915-3511      Fax 092-584-3354