

利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

社会福祉法人 三慶会
特別養護老人ホーム ひび喜楽園

1. 利用者からの相談または苦情に対する相談窓口（連絡先）、担当者の設置

苦情・相談に対する常設の窓口として、苦情相談担当者（以下「担当者」という。）を設置している。また、担当者が不在の場合は、基本的な事項について事業所内の誰かが同様の対応ができるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講じるように配慮している。

苦情担当者：生活相談員（岡本信恵） 介護支援専門員（大森道子）
第三者委員：尾崎次徳（評議員） 出戸康子（監事）

連絡先：TEL 0863-81-1010
FAX 0863-81-1012

（その他の連絡先）

○岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-9101
○玉野市長寿介護課 0863-32-5534
○倉敷市介護保険課 086-426-3343
○岡山市介護保険課 086-803-1240

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）担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き、苦情の内容の詳細を確認する。
- （2）担当者は苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当者を含む全職員を招集し、苦情処理に向けた検討会議を開催する。
- （3）検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は早急に具体的な対応を指示する。
- （4）担当者は利用者宅を訪問し検討結果を説明するとともに謝罪する。
- （5）担当者は苦情処理結果を苦情処理台帳に記載する。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底する。

3. サービス事業者としての対応方針

- （1）管理者は利用者からの苦情に対し、担当者と直ちに連絡をとり、事実の確認を行う。必要がある場合は、該当の市町村・居宅介護支援事業所に連絡をとり指示を仰ぐ。
- （2）管理者は利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合からの指導・助言に従って必要な改善を行う。
- （3）管理者は担当者と十分に話し合いを行い、今後の再発防止に向けて必要な措置を講じる。

4. その他参考事項

- （1）普段から利用者から苦情がでないよう、各サービスの提供を心がける。
- （2）毎日の朝礼等により、各サービス提供の心構えを確認する。
- （3）終結後2年間は記録の保存を行う。

この利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要は令和8年4月1日より適用とする