

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	住宅型有料老人ホーム コクア
申請するサービス種類	住宅型有料老人ホーム

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

- ・相談・苦情に対する窓口として、下記の者を相談窓口として配置しています。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者が必ず引き継ぐことになっています。

（電話番号） 0154-32-1101 （FAX） 0154-32-1103

（担当者） 管理者：石井 善樹

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情受付担当者は、利用者等から受け付けた苦情を「苦情解決受付簿」に記載する。
- ・受け付けた苦情に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
- ・苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、対応策の協議を行う。
- ・苦情申出者に、その結果又は解決に向けての対応策等の説明を行い同意を得る。
- ・改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。（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う。）
- ・苦情の内容から必要に応じて、市町、県、国民健康保険団体連合会に報告を行う。
- ・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、研修等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す。
- ・「苦情解決受付簿」については、その解決の日から2年間保存する。

3 その他参考事項

- ・介護従事者は介護の目的（運営規定）を十分理解するとともに現場指導、研修等を通じて業務の心構え、技術の向上に努め苦情が出ないよう取り組む。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。