

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	介護付有料老人ホームはるか
申請するサービス種類	特定施設入居者生活介護（短期利用型）

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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話 088-878-3316

窓口担当者：生活相談員（片岡 佳世）

解決責任者：施設長（岡林 正美）

住所：高知市大津乙2705-1

相談日時：月曜日から金曜日 9時00分～17時00分まで 但し祝日 12/31～1/3を除く

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・利用者は苦情の内容を口頭又は文書（苦情申立書）により申し立てを行う
- ・苦情窓口担当者は、利用者からの苦情内容と意向等の確認を苦情解決責任者へ報告を行う
- ・苦情解決責任者は申し立てられた苦情内容について、申し立て者と協議し、問題の解決にあたる
- ・対応内容に基づき、必要に応じて第三者委員（白石多津子氏）に報告を行うとともに、利用者に必ず対応方法を含めた結果報告を行う
- ・苦情のあった内容は、記録をし、次回の対応に役立てることとする
- ・苦情の申し立てを行った際、その対応に不備や不満があった場合は、第三者機関（高知市介護保険課 事業係 TEL 088-823-9972）に申し立てることができる
- ・当事者間で解決がつかない場合は、第三者機関の他に都道府県担当課等の公的機関の窓口での相談等による他、管轄地方裁判所に提訴することができる

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

4 その他参考事項

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。