

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

| | |
|------------|--------------------|
| 施設名 | 地域密着型特別養護老人ホーム大樹 |
| 申請するサービス種類 | 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活 |

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

常設窓口 長野県上田市長瀬2885-7
社会福祉法人 まるこ福祉会
地域密着型特別養護老人ホーム大樹
電話 0268-71-5423
苦情受付担当者 上野 真由美
苦情解決責任者 田中 洋子

まるこ福祉会 第三者委員
柳澤 富美子 電話0268-24-9029
清水 三枝 電話0268-43-3548

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)苦情受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

(2)苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。

(3)苦情に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4)苦情解決結果の記録・報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで経過と結果について書面に記載する。

苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。

(5)解決結果の公表

苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業計画書」「広報誌」「家族会」等において実績を報告する。

※利用者・家族等への周知

ポスター・パンフレット等を用いて、利用者等に周知を図る。

3 外部の苦情相談窓口

事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをすることができる。

(1)市町村(通常の事業の実施地域の市町村)

・上田市高齢者介護課 〒386-0024 長野県上田市大手1-11-16 電話0268-23-5140

(2)長野県国民健康保険団体連合会 〒380-0871 長野県長野市西長野143-8 電話026-238-1580

(3)長野県福祉サービス運営適正化委員会 〒380-0936 長野県長野市中御所岡田町98-1
電話026-226-2210

4 その他参照事項