

## 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	社会福祉法人 黎明会 特別養護老人ホーム オーキッド
申請するサービス種類	介護老人福祉施設 (入所・短期入所生活介護)

### 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）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。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、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「ご意見箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

##### ① 法人の相談窓口

担当者：渡邊 太一郎（施設長）

連絡先 〒651-1311 神戸市北区有野町二郎字西浦 383 番地

電話：078-982-6663 FAX：078-982-6670

##### ② 施設の相談窓口

苦情解決責任者：松藤 功雄（施設長）

相談・苦情受付担当者：羽路 直樹（施設ケア部長）・久保 繁雄（生活相談員）

連絡先 〒669-1528 三田市駅前町 3 番 15 号 - 1

電話：079-556-7555 FAX：079-556-7556 電子メール：info@reimeikai.org

##### ③ 第三者委員

委員：長桶 吉彦（弁護士）

連絡先：栗岡法律事務所 078-341-1424

委員：下坂 美香子（社会福祉士）

連絡先：恒生かのこ病院 078-277-1655

#### 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 苦情があった場合は、直ちに苦情受付担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。

② 苦情受付担当者が苦情を受けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出に対して、報告した旨を通知します。

③ 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。

④ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。

⑤ 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

#### 3 その他参考事項

① 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処をします。

#### 4 公的機関の相談窓口

三田市健康福祉部保険推進室 介護保険課

079-559-5077

兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

078-332-5617（平日 8:45～17:15）

三田市消費生活相談センター（契約についてのご相談）

079-559-5059（平日 10:00～17:00）