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	サービス付き高齢者向け住宅　笑歩会　北土居・有料老人ホーム　笑歩会　北土居
申請するサービスの種類	サービス付き高齢者向け住宅・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

①　窓口設置場所　　所在地　愛媛県松山市朝生田町六丁目２番５号
事業所名　サービス付き高齢者向け住宅笑歩会　北土居・有料老人ホーム笑歩会　北土居
電話番号：089-956-8807　ＦＡＸ番号：089-956-8871

②　窓口開設時間　　午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分（土日祝も可）

③　担当者　　役職名：管理者
※担当者が不在の時は、他の職員が基本的な事情については対応を行い、そのあとで必ず担当者に引き継ぎを行います。

④　苦情解決責任者　管理者

⑤　第三者委員　　高山　康人　　宇和島市三間町宮野下 732　　連絡先　0895-58-1014
池本　ちはる　松山市西長戸町乙 1085 番地 5　連絡先　089-926-0022

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）苦情の受付　　苦情は面接、電話、書面などにより担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

（2）苦情受付の報告・確認　　担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。

（3）苦情解決のための話し合い　苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

（4）その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。
ア．第三者委員による苦情内容の確認
イ．第三者による解決案の調整・助言
ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認

【原因の把握】
利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得ます。また、速やかに解決と指示、伝言します。

【検討会の開催】
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行います。

【改善の実施】
利用者に対し、対応策を説明して同意を得ます。改善を速やかに実施し改善状況を確認します。
（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います。）

【記録】
サービスの質が高まるよう、苦情相談の受付から解決・改善までの経過と結果を記録し、完結後5年間保存します。

3　その他参考事項

【解決困難な場合】
保険者に連絡し、助言、指導を得て改善を行います。また、解決できない場合は、協議の上，国保連への連絡も検討します。

【再発防止】
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「苦情処理マニュアル」を作成、改善し、研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

4　行政機関その他の苦情受付機関

①　松山市指導監査課（高齢者福祉施設等）所在地：松山市二番町四丁目 7-2　TEL:089-948-6867　平日 8:30～17:15
②　松山市住宅課　　所在地：松山市二番町四丁目 7-2　TEL:089-948-6787　平日 8:30～17:15
③　愛媛県国民健康保険団体連合会　　所在地:松山市高岡町 101-1　TEL:089-968-8700 平日 8:30～17:15
④　愛媛県福祉ｻｰﾋﾞｽ運営適正化委員会　所在地:松山市持田町三丁目 8-15　TEL:089-998-3477 平日 9:00～12:00
13:00～16:30