

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

<b>事業所又は施設名</b>	有料老人ホーム 笑歩会 豊浜・ヘルパーステーション 笑歩会 豊浜 ・デイサービスセンター 笑歩会 豊浜
<b>申請するサービスの種類</b>	住宅型有料老人ホーム・訪問介護・訪問型サービス・通所介護・通所型サービス

措 置 の 概 要	
<b>1</b>	<p>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</p> <p>① 窓口設置場所 所在地 香川県観音寺市豊浜町姫浜 101-2 事業所名 有料老人ホーム 笑歩会 豊浜・ヘルパーステーション 笑歩会 豊浜 デイサービスセンター 笑歩会 豊浜 電話番号：0875-52-1080 F A X 番号：0875-52-1081</p> <p>② 窓口開設時間 8時30分から17時30分（土日祝も可）</p> <p>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。</p> <p>④ 苦情解決責任者 管理者</p> <p>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</p>
<b>2</b>	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> <p><b>【原因の把握】</b> 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。</p> <p><b>【検討会の開催】</b> 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。</p> <p><b>【改善の実施】</b> 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。)</p> <p><b>【記録】</b> 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。</p>
<b>3</b>	<p>その他参考事項</p> <p><b>【解決困難な場合】</b> 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。</p> <p><b>【再発防止】</b> 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。</p>
<b>4</b>	<p>行政機関その他の苦情受付機関</p> <p>① 香川県長寿社会対策課 所在地:香川県高松市番町 4-1-10 受付時間 8:30～17:15(土日祝除く) TEL087-832-3270</p> <p>② 観音寺市高齢介護課 所在地:香川県観音寺市坂本町 1-1-1 受付時間 8:30～17:15(土日祝除く) TEL 0875-23-3968</p> <p>③ 三豊市介護保険課 所在地:香川県三豊市高瀬町下勝間 2373-1 受付時間 8:30～17:15(土日祝除く) TEL 0875-73-3017</p> <p>④ 香川県国民健康保険団体連合会介護保険課 所在地：高松市福岡町二丁目 3-2 受付時間 8:30～17:15(土日祝除く) TEL 087-822-7453</p>