

## Ⅶ 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

### －各事業所共通－

#### ○事業所・施設名及び申請するサービス種類の一覧

事業所名又は施設名	申請するサービス種類
特別養護老人ホームかるが	介護老人福祉施設
老人短期入所施設かるが	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護
老人デイサービスセンターかるが	通所介護・介護予防通所介護
老人居宅介護支援事業所かるが	居宅介護
老人ヘルパーステーションかるが	訪問介護
グループホームかるが	認知症対応型共同生活介護
天応・吉浦地域包括支援センター	地域包括支援センター

#### 《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

苦情解決責任者：野間 三郎（事務局長）

事業所名又は施設名	苦情受付窓口（担当者）	連絡先（電話とFAX）
特別養護老人ホームかるが	田ノ窪千晶 布施亜希奈 （生活相談員）	TEL 0823-20-3601 FAX 0823-20-3602
老人短期入所施設かるが	布施亜希奈 田ノ窪千晶 （生活相談員）	TEL 0823-20-3601 FAX 0823-20-3602
老人デイサービスセンターかるが	波谷 梨奈 蓮本 八尋 山際 守恵（生活相談員）	TEL 0823-20-3603 FAX 0823-20-3602
老人居宅介護支援事業所かるが	石田 章子（管理者）	TEL 0823-20-3604 FAX 0823-20-3602
老人ヘルパーステーションかるが	子川 樹林 （サービス提供責任者）	TEL 0823-20-3605 FAX 0823-20-3602
グループホームかるが	行成 洋（管理者） 櫻井 香織（FL）	TEL 0823-20-3606 FAX 0823-20-3602
天応・吉浦地域包括支援センター	四良丸 憲二（管理者）	TEL 0823-31-8390 FAX 0823-31-8401

※受付時間は、いずれも8：30～17：30（但し、デイサービスは8：00～17：00）

#### 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) 処理体制

- ① 提供した介護老人福祉サービスに係る入居者・利用者又はその家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、担当者、施設長、事務局長、現場従事者が連携して必要な措置を講ずる。
- ② 提供した介護老人福祉サービスに関し、市が行なう文書、若しくは提示の求め、又は当該市の職員からの質問若しくは照会に応じる。また、利用者からの苦情に関して市が行なう調査に協力するとともに市からの指導又は助言を受けた場合においては指導又は助言に従って必要な改善を行なう。

##### (2) 手順

###### ① 苦情の受付

○苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。

- ・ 苦情の内容の整理
- ・ 申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
- ② 苦情受付の報告・確認
  - 苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者に報告する。
  - 匿名の苦情も、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行う。
- ③ 話し合い・解決案の調整
  - 担当者は、苦情申出人との話し合いにより、解決に努める。その際、苦情申出人または担当者は、必要に応じて、第三者委員会の助言を求めることができる。
  - ※ 第三者委員会の立会いによる苦情申出人と担当者の話し合いは、次のように行う。
    - ア 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ 第三者委員による解決案の調査、助言
    - ウ 話し合いの結果や改善事項等を記録の上、書面で確認。なお、担当者も第三者委員会の立会いを要請することができる。
  - 苦情申出人に対して改善策を示して了解を得る。
- ④ 苦情解決結果の記録・報告
  - 担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。  
（別紙様式による）
  - 担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。
- ⑤ 第三者委員について
  - 城 恒雄 呉市晴海町在住 TEL (24—2777)
  - 長尾 眞理子 呉市内神町在住 TEL (22—6209)
  - 薄井 信宏 呉市吉浦本町在住 TEL (31—3352)

### 3 その他 参考事項

- ① 苦情等を未然に防ぐために研修を行ない、従業者の資質向上を図り、苦情等の未然防止に努める。
- ② 関係行政機関——呉市 介護保険課(0823-25-3136)  
広島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課(082-554-0782)