

(参考様式4)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホーム高崎花の苑
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	
○苦情受付窓口(担当者)	
【職名】 施設長 加藤 和昭 (苦情解決責任者)	
生活相談員 林 寛美 (1号館苦情受付担当者)	
生活相談員 久保田克彦 (2号館苦情受付担当者)	
生活相談員 渡邊 直哉 (3号館苦情受付担当者)	
第三者委員会 健生会で共同設置	
電話番号 027-329-7211	
受付時間 毎週月曜日から金曜日 午前9時00分から午後6時00分まで	
○苦情受付担当者等の職務	
①苦情受付担当者	
・利用者、家族、代理人からの苦情の受付、苦情解決責任者への報告	
・苦情申立者に苦情解決の仕組みの周知	
・苦情内容聴取、苦情申立者からの希望等の記録、苦情対応実績記録の作成	
・サービス向上委員会への出席、状況報告、意見聴取	
②苦情解決責任者	
・苦情受付責任者からの状況報告の確認	
・苦情申立者との話し合いによる解決	
③サービス向上委員会	
・苦情申立者から希望があった場合、事例として苦情の協議、振り返り、再発防止、全体への周知	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
※苦情解決責任者は利用者、家族、代理人等に対し、苦情受付担当、連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する	
①苦情受付担当者は利用者・家族・代理人など、苦情の申立て・意見要望等を受け付ける	
②苦情受付担当者は受け付けた苦情を記録に残す	
③苦情申立てに対し、苦情解決責任者を中心に話し合いにより解決を図る	
④解決に至らないものは、第三者委員会の立会いを受けて解決を図る	
⑤苦情申立者の希望に応じて、匿名としてサービス向上委員会内での協議、振り返り、再発防止として取り扱う	
3 苦情解決の記録及び報告	
①苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情対応実績記録を作成する	
②改善を約束した事項について原則5日以内に、苦情申立者に報告する	
③サービス向上委員会内で取り扱い、事例として記録を残す	
4 その他参考事項	
重要事項説明書に行政機関その他苦情受付機関として以下を明記している	
高崎市介護保険課	027-321-1111
国民健康保険団体連合会	027-290-1323
群馬県社会福祉協議会	027-255-6033