

## 利用者からの苦情を処理するための措置の概要

|      |             |
|------|-------------|
| 施設名  | そうせい田島      |
| 施設種別 | 特定施設入居者生活介護 |

| 措 置 の 概 要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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）、担当者の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談、苦情に関する常設窓口として、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。</li> <li>【常設窓口】      (TEL) 06-4308-5466      (FAX) 06-4308-5467</li> <li>・ 苦情解決責任者：長野美帆（施設長）      苦情受付担当：田中英雄（介護支援専門員）</li> <li>・ 生野区役所介護相談窓口      06-6715-9859</li> <li>・ 大阪府国民健康保険団体連合会      06-6949-5418</li> <li>・ 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課      06-6241-6310</li> </ul> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者からの相談・苦情があった場合には、迅速かつ誠実に対応し、利用者の権利擁護に努める。また、相談・苦情の内容と処理経過は「クレーム報告書」に記録する。</li> <li>② 相談・苦情を受けた際には、内容を十分に聴き、内容の明確化に努め、かつ利用者に直接確認を求める。</li> <li>③ 相談・苦情の内容によって調査等必要な場合は、適切に対応する。</li> <li>④ 調査の結果、改善が必要と認められる場合は必要な措置を講ずる。</li> <li>⑤ 苦情の結果について、苦情の申し出者に報告する。（結果報告に時間を要する場合は、その旨を申し出者へ連絡する）</li> </ol> <p>3. 匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順</p> <p>意見箱の設置（ <input checked="" type="checkbox"/> 有      ・      無      ）</p> <p>設置場所・設置個所数      （入口玄関      :      1箇所）</p> <p>対応結果の公表      （ <input checked="" type="checkbox"/> 有      [公表方法：専用掲示板で公表      ]      ・      無      ）</p> <p>その他（処理体制等）      （施設長・常務が加わった本部会議で対策検討      ）</p> <p>4. その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設において、処理し得ない内容についても、行政窓口等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、対処する。</li> <li>・また、大阪府国民健康保険団体連合会、市区町村、大阪市の相談窓口の連絡先を掲示等により、利用者に周知している。</li> </ul> |