

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	指定介護老人福祉施設 あゆみの里
申請するサービス種類	介護老人福祉施設

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

相談・苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置く。担当者が不在の時は、基本的事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。苦情受付は口頭でも行うが、文書による苦情・要望にも対応する。

- ・連絡先：電話 093-281-2223 FAX：093-281-2225
- ・担当者：施設長 末崎 伸一郎
- ・受付時間：9：00～17：00

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合は、担当者が本人又は家族に連絡を取り、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・担当者は把握した状況について関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。
- ・検討結果を踏まえ、本人又は家族に対応策を説明し、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。
- ・同様の苦情、事故が起こらないよう苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、研修を通じて再発防止に努める。

3 その他参考事項

普段から利用者から苦情等が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心がける。職員の資質向上のための研修を定期的に行う。