

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	地域密着型特別養護老人ホーム チェルシー
提供するサービス種類	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）、担当者の設置を次のように設ける
相談・苦情に対する常設の窓口としては、生活相談員を相談担当者とし、窓口としている。
また担当不在の場合は、誰でもまず相談・苦情の内容を伺い、担当者に必ず引き継ぐようにする。

（電話番号） 0289 - 74 - 5333 （FAX番号） 0289 - 74 - 5334

（担当者） 介護支援専門員 佐藤 郁子

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
利用者からの苦情を最初に受けた者は、速やかに相談担当者に報告すると共に、苦情記録帳に記載する。報告を受けた相談担当者は施設内の簡単に善処出来る内容については相談担当者が判断して善処する。当施設と居宅サービス提供事業所との連携・利用に係わる苦情については利用者の利用している居宅サービス事業書のサービス窓口と当事業所の計画作成担当者が相談協議の上、対応する。その他詳細については苦情処理マニュアルを参照に行動することとする。
また苦情の善処に期間を要すること、多額の経費を要すること、その他、苦情内容が深刻多岐にわたることなどについては相談担当者は介護支援専門員と常に2人組で直接、対処にあたるものとする。
また、苦情の処理経過についても記録帳に記載するものとし、円満解決が図られなかった事例申し立てより30日以上改善が図られなかった事例については、保険者に報告するものとする。

3. 苦情申し立て機関の紹介
サービスの利用に際し、苦情を申し立てることの出来る機関として、下記の市町村の介護保険窓口、栃木県国民健康保険団体組合連合会を必ず紹介するものとする。

- ・鹿沼市
鹿沼市 介護保険課

TEL 0289-63-2283

- ・宇都宮市本町12-11（栃木会館3階）
栃木県国民健康保険団体連合会

TEL 028-643-2220

4. その他参考事項
事業所は普段から利用者からの苦情や不慮の事故等の未然の防止に、努める一方、不可抗力的に発生してしまった事象によって、損害賠償等の問題が発生してしまった場合の処置については既加入の介護保険事業者用の損害賠償保険によって誠意をもって対応する。