

(参考様式9)

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	しらゆりの園指定居宅介護支援事業所しらゆり
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

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

① 窓口の設置場所

南城市大里字古堅820番地1

「しらゆりの園指定居宅介護支援事業所」入口

② 窓口担当者及び連絡先

・苦情受付責任者… 施設長 大山 朝丈

・苦情窓口担当者… 管理者 真栄城 守之

電 話 098-917-0624

F A X 098-917-0654

・施設入口付記にご意見箱を設置し、日頃から、ご利用者、ご家族が気軽にご意見・ご要望を伝えていただけるようにする。

③窓口開設時間 月曜日～金曜日(祝日除く) 午前8時30分～17時30分

④当事業所窓口以外の相談受付氏名(または名称)及び連絡先

○第三者委員

氏名：豊村良春(社会福祉法人ニライカナイ経営顧問・社会福祉士)
(連絡先：098-946-7177)

氏名：田中 毅(弁護士)(連絡先：098-867-3259)

○南城市地域包括支援センター(基幹型) 098-917-5489

○南城市役所生きがい推進課(連絡先：098-917-5341)

○沖縄県国民健康保険団体連合会 (連絡先：098-863-2357)

○沖縄県社会福祉協議会(連絡先：098-887-2000)

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苦情窓口担当者は、利用者等から苦情を受ける。

②利用者(または家族)と苦情の内容及び意向などの確認を行い、記録する。今後の対応や予定を説明し了解を得る。

③苦情受付担当者は、受付した苦情を苦情解決責任者、必要に応じ第三者委員へ報告する。

④苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努める。この際、苦情申し出人及び苦情解決責任者は、必要に応じ第三者委員の助言を求めることができる。

⑤苦情内容を確認、改善策を協議するため、苦情内容の検討会議を開催する。

⑥苦情申出者に、苦情の内容についての解決に向けての対応・改善策等の説明を行い同意を得る。

- ⑦苦情に対しての解決策（損害を賠償すべき事故等が発生した場合は早急に損害賠償の手続きを行う）を速やかに実施する。
- ⑧苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- ⑨苦情解決責任者は、苦情申出人に苦情改善について報告する。

3 その他参考事項

日常的な業務の改善・向上への反映

- ①利用者から寄せられた苦情の状況、日常的に集約する利用者からの意見・要望・疑問等を整理し、事業所内に周知を行う。
その内容を業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善に努める。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。