

## 入居者等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	地域密着型介護老人福祉施設 くぬぎ荘
申請するサービス種類	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護
措 置 の 概 要	
<p>1 入居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</p> <p>入居者及びその家族等（以下、「入居者等」という。）からの苦情等については地域密着型特別養護老人ホームくぬぎ荘では以下の窓口で誠心誠意対応いたします。</p> <p>（施設住所） 合志市野々島5678番2  （施設名） 地域密着型介護老人福祉施設 くぬぎ荘  （苦情解決責任者） 施設長 魚谷 康洋  （電話番号） 096-242-9100  （F A X） 096-242-9101  （受付時間） 9時00分～17時00分  （苦情受付担当） 松葉寛幸 介護係長 介護支援専門員  上記担当職員が不在時は他の職員が対応し、担当者に伝えます。  （第三者委員） 古場賢剛様 電話096-202-5098  木村伊津子様 電話090-5935-2099</p>	
<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> <p>入居者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い下記の手順により処理します。苦情内容及び処理経過については、苦情相談受付簿に記録保存し、その後のサービスの質の向上に活用します。苦情の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、早急な解決を心がけ、入居者が安心し日常生活を送れるようにサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。</p> <p>1.苦情受付担当者が、苦情を申し立てられた方に苦情等の内容の聞き取りを行い、苦情等がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も必ず管理者に報告します。</p> <p>2.苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、十分な聞き取りを行い、又、担当職員への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。</p> <p>3.その後、翌日までには施設内で検討会議を開き、施設が改善すべき点を整理した苦情等対策案を作成し、入居者等に説明し、同意を得ます。</p> <p>4 苦情の内容によっては外部の第三者委員に苦情内容及び処理等の状況について報告します</p>	