

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	特別養護老人ホームふるさと・デイサービスセンターふるさと
申請するサービス種類	介護老人福祉施設・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 地域密着型通所介護・介護予防・日常生活支援事業（通所介護相当）

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設窓口（連絡先）、担当者の設置

- 相談、苦情に関する常設窓口として、相談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対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を強めている。

常設窓口（電話番号） 0 2 9 9 - 5 9 - 7 7 7 8

F A X 0 2 9 9 - 5 9 - 7 7 7 9

担当者：管 理 者 富田 晃由

生活相談員 小松 亮（特養・ショートステイ）

生活相談員 井坂 奈津美（デイサービス）

2 円滑かつ迅速に苦情対応を行うための処理体制・手順

(1) 苦情受付担当者の職務

- 利用者からの苦情受付
- 苦情受付、利用者の希望等と記録

(2) 苦情解決の処理及び手順

- 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。
- 苦情受付担当者は、苦情の内容・申出人の希望の話し合いなるよう解決を図る。
- 解決にいたらないものは第三者委員の立会いを受け解決を図る。
- 受け入れた苦情が全て苦情解決責任者に報告する。

3 苦情処理の報告

- 苦情を受け付け、その内容・対応について施設内掲示板または、ホームページ内で公表する。

3 その他参考事項

(1)

第三者委員は苦情解決を円満、円滑に図ることができ、且つ、世間からの信頼性を有するものであること。

- 受け付けた苦情について、定期的に第三者委員に報告いたします。

星野 丈夫 住所：かすみがうら市稲吉東

木村 敦至 住所：石岡市府中一丁目（石岡ひだまり館）