

苦情事故対応マニュアル

[社会福祉法人 千葉シニア]

苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付について

提供したサービスに関するお客様又はそのご家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口を設置するとともに、第三者委員を配置します。なお、詳細は次のとおりとします。

① 苦情受付窓口

担当氏名 松野優・佐藤健二・鳥屋正

② 苦情解決責任者

管理者（施設長） 井田 英宏

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

また、苦情受付箱を1階エレベーターホール等に設置しています。

③ 第三者委員による相談・苦情の受付

第三者委員 伊藤 浩美（社会福祉士・介護支援専門員）

電話 080-6638-7400

(2) 行政機関その他苦情受付機関

四街道市役所 高齢者支援課	所在地 四街道市鹿渡無番地 電話 043-388-8300 受付 平日 8：30～17：15
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係	所在地 千葉市稲毛区天台六丁目4番3号 電話 043-254-7428 受付 月～金曜日 8：30～17：00
千葉県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県社会福祉センター 電話 043-246-0294 受付 月～金曜日 10：00～16：00
千葉県健康福祉部 保険指導課 介護保険指導班	所在地 千葉市中央区市場町一丁目1番 電話 043-223-2456 受付 月～金曜日 9：00～17：00

(参考様式4)

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まごころ館四街道
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、苦情受付窓口担当者を配置する。
・相談・苦情責任者は、施設長とし、担当者が不在の時は、基本的事項については、すべての職員が対応できるようにすると共に、苦情相談担当者へ必ず引き継ぐよう徹底する

①苦情受付窓口担当者 佐藤健二・松野優(介護支援専門員)、鳥屋正(生活相談員)

②苦情解決責任者 施設長(井田英宏)

電話番号 043-312-5556 ファックス番号 043-312-6186

対応時間 午前9時から午後5時(24時間対応可)

③第三者委員による相談・苦情受付 第三者委員 伊藤浩美(社会福祉士・介護支援専門員)

電話 080-6638-7400

<行政機関及びその他苦情受付機関>

①四街道市役所高齢者支援課 四街道市鹿渡無番地 電話043-388-8300

②千葉県国民健康保険団体連合会苦情処理係 千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4番3号

電話043-254-7428

③千葉県社会福祉協議会運営適正化委員会

千葉県千葉市中央区千葉港4番3号千葉県社会福祉センター 電話043-246-0294

④千葉県健康福祉部保険指導課 介護保険指導班 千葉市中央区市場町1丁目1番

電話043-223-2456

⑤その他、利用者の介護保険証に記載されている各保険者の担当窓口に対して申し立てることも出来ます

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合、苦情受付窓口担当者が利用者ご家族と連絡をとり事実を確認する。
- ・苦情受付担当者が、必要があると判断した場合は、苦情解決責任者を含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も、必ず担当の苦情解決責任者まで処理結果を報告する)
- ・苦情受付日より迅速に対応方針を定め、苦情受付担当者より利用者(ご家族)へ説明する
- ・苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる

3 その他参考事項

- ・苦情の内容は、各種委員会や会議にて内容を確認し再発予防策を講じ、職員へ周知徹底する
- ・基本、苦情対応マニュアルに沿って対応するが、定期的にマニュアルの見直しも含め対応する

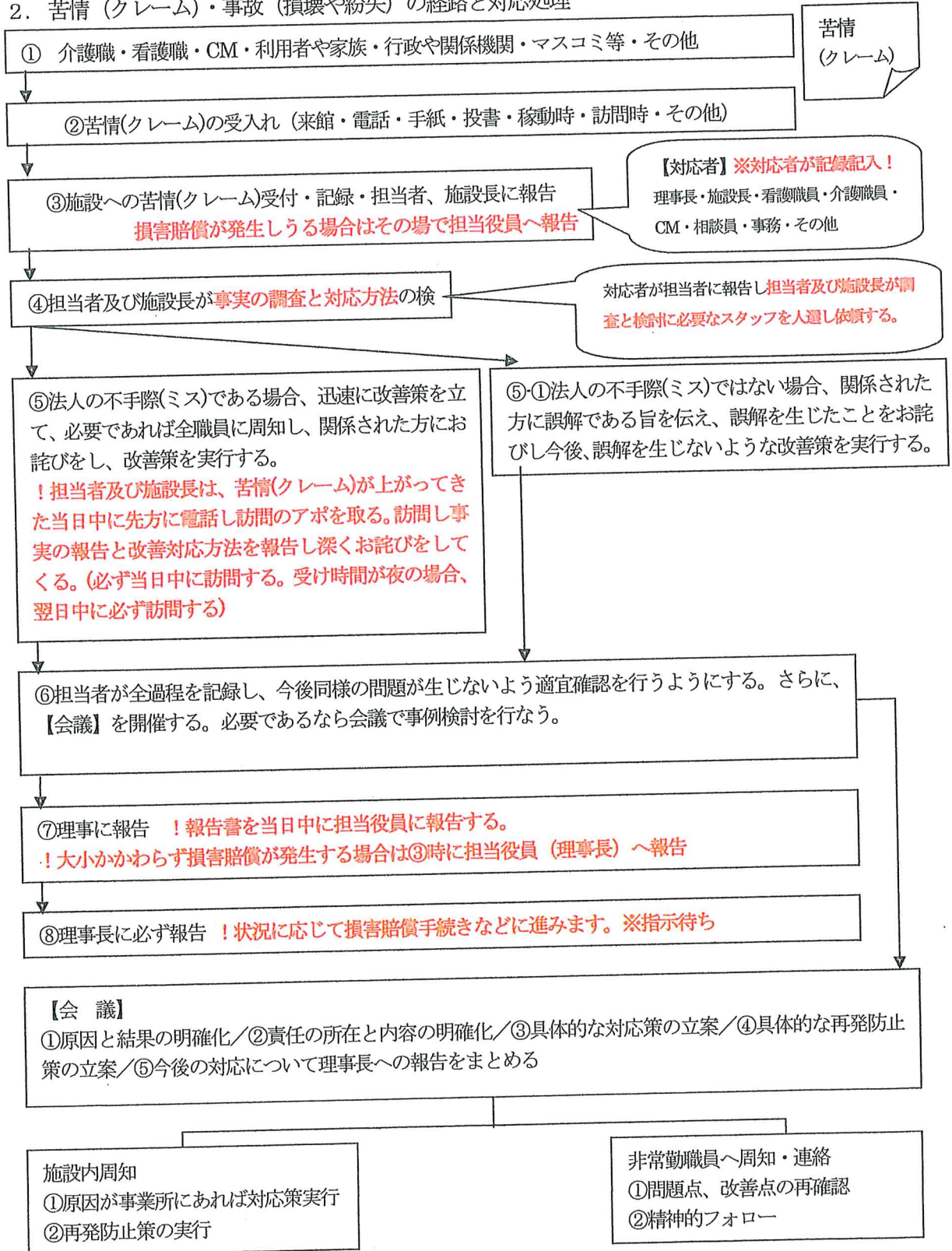
備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）について

1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは、利用者及び家族などその他の方からの当施設サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。どんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、サービス業である私たちはこれは顧客からの警告アラームだとして受け止める必要がある。

2. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理



3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておく。この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。