

利用者からの苦情等の解決・処理について

事業所又は施設の名称	パークレジデンス
サービスの種類	特別養護老人ホーム・短期入所生活介護・通所介護

措置の概要・マニュアル

1. 利用者からの苦情または相談等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ① 本事業所の事務室に苦情または相談等に対応する窓口を設置する。苦情解決責任者は、施設長の萩野真琴とする。
- ② 苦情または相談等は、事務室、各ステーションにて受付する。
- ③ 苦情受付担当者は介護部次長・生活相談員の松尾一穂とし、苦情等への対応のみならず、利用者の要望にも答えられるよう配慮する。
- ④ 年間を通し、毎日8時30分から17時30分まで対応する。
TEL 0594-76-0760 FAX 0594-86-2711

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理・手順

- ① 窓口で受けた苦情については、受付した担当者が苦情処理ノートに「概要、処理結果」を記載する。苦情内容は、必ず責任者に連絡をして、速やかに対応内容を決定し、利用者に伝達する。
- ② 利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに加入している損害保険会社に連絡し、損害賠償について検討する。
- ③ 苦情内容によっては、行政窓口を紹介する。

3. その他

- ① 利用者からの苦情に対して市町村が行う調査に協力し、当該市町村から指導又は助言を受けた場合には、誠実にこれに従い、改善に努める。
- ② 利用者からの苦情に対して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、当該市町村から指導又は助言を受けた場合には、誠実にこれに従い、改善に努める。

※ 当事業所以外の相談窓口

東員町健康福祉課	住所 員弁郡東員町大字山田 1600 電話 0594-86-2823 ファックス 0594-86-2851
四日市市高齢福祉課	住所 四日市市諏訪町 1-5 電話 059-354-8455 ファックス 059-354-8280
三重県国民健康保険団体連合会	住所 津市桜橋 2 丁目 96 番地 三重県自治会館内 電話 059-222-4165
第三者委員	野口 典子 : 中京大学社会学部教授 木村 實 : 元東員町民生児童委員・元県社協理事 鈴木 久満 : 元東員町八幡新田自治会長

利用者からの苦情等の解決・処理について

事業所又は施設の名称	パークレジデンス
サービスの種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要 ・ マ ニ ュ ア ル

1. 利用者からの苦情または相談等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ① 本事業所の事務室に苦情または相談等に対応する窓口を設置する。苦情解決責任者は、施設長の萩野真琴とする。
- ② 苦情または相談等は、事務室にて受付する。
- ③ 苦情受付担当者は、管理者の竹内由里佳とし、苦情等への対応のみならず、利用者の要望にも答えられるよう配慮する。
- ④ 年間を通し、毎日8時30分から17時30分まで対応する。
TEL 0594-76-0760 FAX 0594-86-2711

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理・手順

- ① 窓口で受けた苦情については、受付した担当者が苦情処理ノートに「概要、処理結果」を記載する。苦情内容は、必ず責任者に連絡をして、速やかに対応内容を決定し、利用者に伝達する。
- ② 利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに加入している損害保険会社に連絡し、損害賠償について検討する。
- ③ 苦情内容によっては、行政窓口を紹介する。

3. その他

- ① 利用者からの苦情に対して市町村が行う調査に協力し、当該市町村から指導又は助言を受けた場合には、誠実にこれに従い、改善に努める。
- ② 利用者からの苦情に対して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、当該市町村から指導又は助言を受けた場合には、誠実にこれに従い、改善に努める。

※ 当事業所以外の相談窓口

東員町健康福祉課	住所 員弁郡東員町大字山田 1600 電話 0594-86-2823 ファックス 0594-86-2851
四日市市高齢福祉課	住所 四日市市諏訪町 1-5 電話 059-354-8455 ファックス 059-354-8280
三重県国民健康保険団体連合会	住所 津市桜橋 2 丁目 96 番地 三重県自治会館内 電話 059-222-4165
第三者委員	野口 典子 : 中京大学社会学部教授 木村 實 : 元東員町民生児童委員・元県社協理事 鈴木 久満 : 元東員町八幡新田自治会長