

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	住宅型有料老人ホームといやまち
申請するサービスの種類	有料老人ホーム

措置の概要

1. 利用者からの相談・苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者

①本事業所に相談・苦情等の対応窓口を次のとおり設置する。対応は受付担当が行うが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて管理者に報告する。その報告を受けた管理者は内容を確認し、迅速に処理するものとする。

○電話番号 076-225-7584 ○FAX 076-225-7454

○担当者 管理者：石田義治 ・ 新蔵久史

②利用者には、この内容を重要事項説明書に記載し、周知徹底を図る。

2. 円滑かつ迅速に対応を行うための処理体制・手順

①窓口で受け付けた相談・苦情等は、所定の報告書に内容を記載し必ず管理者に報告し、その後、管理者が対応する。内容に応じて、管理者の指示を受けて受付担当者が対応する。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととする。

②実施した対応について、理解を得られない場合は、その地区での対応機関に相談する。

③自ら提供したサービスについて、行政より物件の提出や書類の提示を求められた場合は、それらの照会に応じるとともに行政の実施する調査に協力するものとする。

④利用者からの相談・苦情等に関して、金沢市役所等が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行う。

3. 相談・苦情等があった委託業者、メーカーに対する対応方針

①相談・苦情等のあった委託業者やメーカーには、口頭や書面にて報告するとともに、処理内容を検討し、その結果を口頭や書面にて報告を受けるものとする。後日、改善状況を利用者へ確認する。

②相談・苦情等の多い委託業者やメーカーについては、改善を提案するとともに利用者への紹介を控えるものとする。

4. その他参考事項

①各相談・苦情等に関しては、各員が情報を共有し、その内容に関して、都度、会議を行い改善策を講じるものとする。