（参考様式６）

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	老人保健施設　老人保健センター　コスモス
申請するサービス種類	介護老人保健施設・短期入所療養介護

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

・当施設のサービスに関する苦情や相談は、以下の窓口で受け付けます。

〇受付窓口　（担当者）　支援相談員　：　中本　幸子
　　看護師　：　中田　幸子
〇第三者委員　　監事　：　藤原　啓二
　　評議委員　：　和気　信行
〇受付時間　9：00～17：00
〇電話　0863－66－5200　FAX　0863-66-5969

・行政機関その他の苦情受付機関

1. 玉野市社会福祉部長寿介護課
　〇受付時間　8：30～17：00
　〇電話　0863-32-5534
　岡山市保健福祉部介護保険課
　〇受付時間　8：30～17：00
　〇電話　086-803-1240
　他、利用者の出身市町村の介護保険課
2. 岡山県国民健康保険団体連合会　介護保険課
　〇受付時間　8：30～17：00　（平日）
　〇電話　086－223－8811　FAX　0863-223-9109
3. 岡山県運営適正化委員会
　〇受付時間　8：30～17：00　（平日）
　〇電話・FAX　086－226－9400

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

1. 受付担当者が窓口となり、利用者・契約者からの苦情を受付ける。
2. 担当者は、受付けた苦情内容を苦情解決責任者へ報告後、申し出人に受付けた旨を通知する。
3. 苦情解決責任者は苦情対応委員会を招集し、解決について検討する。
4. 申立人に苦情の解決策を報告する。

＊2・3　については、内容により第三者委員にも報告し、参加を求める。
＊ 受付担当者の段階で解決できる内容については即解決に結びつけていくが解決内容を苦情責任者へ報告する。
＊ 職員レベルで解決策を見出せるものについては、案の検討、策定後に苦情責任者の判断を仰ぎ、その責任の下で改善にむけて対処する。

３　その他参考事項

別紙参照

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。