

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホームひろやす荘 介護老人保健施設ケアポート益城 グループホーム津森俱楽部
提供するサービス種類	介護老人福祉施設、短期入所生活介護、通所介護、訪問介護 介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション 訪問リハビリテーション、認知症対応型共同生活介護 認知症対応型通所介護

### 措置の概要

#### 1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

窓口設置場所	上記事業所ごとに設置
苦情受付担当者	上記事業所の相談員または介護支援専門員
窓口開設時間	9:00～17:00
苦情解決責任者	各事業所の管理者
第三者委員	牛島 一新 徳山 秀人
ご意見箱設置	事業所内に設置しています。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- (1) 担当者が苦情処理台帳を作成いたします。
- (2) 担当者が苦情についての事実確認を行います。
- (3) 担当者が苦情処理方法を記載し、管理者が内容を把握します。
- (4) 管理者が苦情処理について市町村・家族・担当の介護支援専門員等との連携、調整を行います。  
必要に応じて委員会を開催し解決に向けた協議をします。
- (5) 苦情処理方法及び改善内容について利用者にご説明・確認を行います。
- (6) 苦情処理は原則として1日以内に行います。
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録し保管いたします。

#### 3 その他の参考事項

- (1) サービス提供に関する情報交換、及び情報提供を行うため、益城町健康保険課（介護保険担当）が設置する「サービス調整チーム」へ積極的に参加します。
- (2) 相互の情報交換、サービス内容の評価、利用者からの意見反映等の場として家族会会議を開催いたします。
- (3) 当事業所が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は下記の公的機関（市町村等）への申し立てもできますので、希望される場合には必要な協力をいたします。
- (4) 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は、速やかに改善します。
- (5) 苦情又は相談内容が損害賠償を生じるものである場合は速やかに賠償します。
- (6) 検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合は必要な協力をいたします。
- (7) サービスの第三者評価の実施状況については、平成30年度以降実施しておりません。

#### 4 公的機関の苦情相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会	熊本市東区健軍2-4-10	TEL 096-214-1101
熊本県高齢支援課	熊本市中央区水前寺6-18-1	TEL 096-333-2219
益城町役場健康保険課	熊本県上益城郡益城町宮園702	TEL 096-286-3114