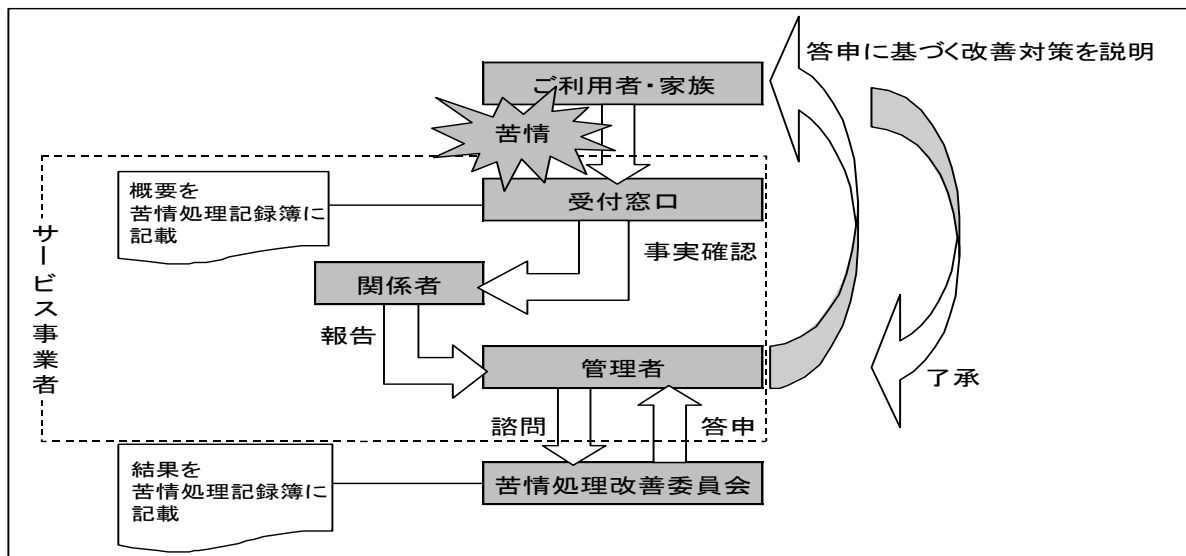


利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	特別養護老人ホームオペラハウス鴨方 介護老人福祉施設 特別養護老人ホームオペラハウス鴨方 短期入所生活介護事業所
申請するサービス種類	介護老人福祉施設 並びに 短期入所生活介護事業所

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者を設置し、利用者及びご家族に明示する。
 (担当職員が不在の場合他の職員がかわって対応できるよう体制を整える。)
【連絡先 0865-44-6336】【窓口職員 生活相談員 東美保子】
【苦情等受付対応時間 8:30~17:30:毎週月曜日~金曜日】
- 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) 苦情処理体制及び手順について、上記の苦情処理チャート図により、徹底を図る。
- (2) 苦情があった場合は、担当職員又は他の職員がその概要について苦情処理記録簿に記載し速やかに事実確認を行う。
- (3) 事実確認後は、苦情内容について管理者に報告し、管理者は苦情処理改善委員会へ諮問し、その答申を受けて対処する。
- (4) 管理者は、苦情者に対し答申に基づく改善対策を速やかに説明し、了承を得る。
- (5) 苦情処理は1日（24時間）以内に行うことを原則とする。
- (6) 苦情処理結果については、苦情処理記録簿に記入・保管し、再発防止や今後の対応、サービスの向上に役立てる。

3 その他参考事項

生活相談員は、常に利用者及び家族と連携を深め日常の身体状況をよく把握することに努める。

※行政機関その他苦情受付機関	(所在地)	(電話番号)	(受付時間)
○浅口市健康福祉部高齢者支援課	浅口市鴨方町鴨方 2244-26	0865-44-7113	8:30~17:15
○岡山県運営適正化委員会	岡山市北区南方 2丁目 13-1	086-226-9400	8:30~17:00
○介護サービス苦情相談窓口	岡山市北区桑田町 17-5	086-223-8811	8:30~17:00
○里庄町役場福祉介護課	浅口郡里庄町里見 1107-2	0865-64-7232	8:30~17:15
○矢掛町役場保健福祉課	小田郡矢掛町矢掛 3018	0866-82-1026	8:30~17:15
○笠岡市役所健康福祉部長寿支援課	笠岡市中央町 1-1	0865-69-2139	8:30~17:15
○倉敷市指導監査課	倉敷市西中新田 640	086-426-3297	8:30~17:15