

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	特別養護老人ホーム 長船荘
申請するサービス種類	介護老人福祉施設, 短期入所生活介護, 介護予防短期入所生活介護

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

常設窓口 特別養護老人ホーム長船荘
 岡山県瀬戸内市長船町服部1141番地
 電話 （0869）26-5068
 FAX （0869）26-5089
 担当者 岡田 修 生活相談員、岡崎 幸代 生活相談員

行政機関窓口 岡山県国民健康保険団体連合会
 岡山市北区桑田町17番5号
 電話 （086）223-8811
 FAX （086）223-9109

瀬戸内市いきいき長寿課介護保険係
 瀬戸内市長船町土師291番地
 電話 （0869）26-5926
 FAX （0869）26-8840

備前市介護福祉課介護保険係
 備前市東片上126番地
 電話 （0869）64-1828
 FAX （0869）63-4206

岡山市保健福祉局介護保険課
 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号
 電話 （086）803-1240
 FAX （086）235-3711

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) 苦情処理台帳に記載する。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者の裁決を受ける。
- (4) 苦情処理についての関係者との連携を行う。
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は原則として苦情のあった日及びその翌日に行う。
- (7) 苦情処理についての成果等を苦情処理台帳に記載する。

3 その他参考事項

問題の内容により解決が進展しないときには、中立的な第三者機関（岡山県社会福祉協議会運営適正化委員会等）に解決の斡旋を依頼して、より適切に処理する。