

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 ころこの里
申請するサービス種類	介護老人福祉施設

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

<苦情の受付> 〒300-1288 茨城県牛久市久野町 545 特別養護老人ホーム ころこの里
担 当 役 職 氏 名 電話番号
苦情解決責任者 施設長 石井隆太郎 029-875-5206
苦情受付担当者 介護支援専門員 平野勇樹

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 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立会の要否

3 外部の苦情相談窓口

事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをする事ができる。

- (1) 市町村 (通常の事業の実施地域の市町村)
 - ・牛久市役所 高齢福祉課
所在地 茨城県牛久市中央3丁目15番地1
電話 029-873-2111 FAX 029-874-0421
 - ・龍ヶ崎市役所 福祉部 介護福祉課
所在地 茨城県龍ヶ崎市3710番地
電話 0297-64-1111 FAX 0297-64-7008
 - ・稲敷市役所 高齢福祉課
所在地 茨城県稲敷市大塚1570番地1
電話 029-892-2000 FAX 029-893-1571
 - ・阿見町役場 保健福祉部 高齢福祉課
所在地 茨城県稲敷郡阿見町中央一丁目1番1号
電話 029-888-1111 FAX 029-887-9560
- (2) 茨城県国民健康保険団体連合会
茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室
所在地 水戸市笠原町978-26 市町村会館3階
開設時間 平日(月曜日から金曜日)の9:00~17:00
電話 029-301-1565 FAX 029-301-1579

4 その他参考事項

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。