

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 鳳鳴苑 ユニット型特別養護老人ホーム 鳳鳴苑
施設の種類	指定介護老人福祉施設

措置の概要

- 利用者及び利用者家族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 高岡市蔵野町3番地

特別養護老人ホーム 鳳鳴苑 ☎0766-31-4567

担当者 特別養護老人ホーム

野崎 則子 副施設長

松井満美 介護課課長

浦田 木綿子 看護課長

今度 登恒 機能訓練課長

宮本 美雪 生活相談課長

- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情受付書に記録する。
- (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、管理者決裁。
- (4) 処遇、処理について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3日以内に行われることを原則とする。
- (7) 苦情処理についての成果等を苦情受付書に記録する。

- 苦情があったサービス事業者の対応等

- (1) サービスの苦情相談担当者は、苦情処理方法について事業担当者への周知徹底と利用者の意見を管理者に報告する。

- その他

- (1) 入り口の掲示文

<利用者の皆様へ>

特別養護老人ホームの利用及び同計画等についてのご相談、ご質問、ご要望などについては、鳳鳴苑事務所又は各担当者にお申出ください。

- (2) サービスの質の向上に努め、要望・意見等を含めた多角的な苦情収集を行う。
・利用者と家族との懇談会、匿名性を確保したアンケートの実施などを行う。