

サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供したサービスに係るご契約者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ご契約者及びその家族からの苦情をお受けした時は、苦情の内容をお聞きし、下記の手順により処理します。
- ・苦情内容及び処理経過については、苦情報告書として記録保存し、その後のサービス提供に役立てるようにします。
- ・苦情処理は、他の業務に優先して速やかに行うものとし、ご契約者が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。

- ① 苦情を申し立てられた方に内容説明等を行うことにより、苦情がその場で解決可能な場合、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者に必ず報告します。
- ② 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因について、ご契約者への聞き取りや従業者への内容確認により、事情(事実)を把握します。
- ③ その後、事業所内で検討会議を開き、改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、ご契約者等の苦情を申し立てられた方に説明します。
- ④ 管理者は、ご契約者等から苦情のあった事項について、その後のサービスの提供の中で改善されているか、従業員のみならずご契約者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、従業者教育を徹底し、速やかな改善を図り、ご契約者等の意向に沿ったサービスの提供がなされるように十分な配慮を行います。

(2) 苦情申立窓口

【事業所の窓口】 特別養護老人ホーム藤園苑ひびき 担当者:相談員 安達 真紀

TEL: (0766) 27-8288 FAX: (0766) 27-8280

藤園苑グループホームひびき 担当者:管理者 朴木 雅美

TEL: (0766) 27-8885 FAX: (0766) 27-8280

藤園苑デイサービスセンターひびき 担当者:管理者 朴木 雅美

TEL: (0766) 27-8088 FAX: (0766) 27-8280

リハビリデイ藤園苑一步一步 担当者:管理者 横山ひろみ

TEL: (0766) 21-8133 FAX: (0766) 21-8233

認知症対応型通所介護のむら藤園苑 担当者:管理者 越生 宗義

TEL: (0766) 20-8950 FAX: (0766) 20-8911

【市町村(保険者)の窓口】 高岡市役所 長寿福祉課 所在地:高岡市広小路 7 番 50 号

TEL: (0766) 20-1365 FAX: (0766) 20-1364

【公的団体の窓口】 富山県国民健康保険団体連合会 所在地:富山市下野字豆田 995 番地の 3

TEL: (076) 431-9833 FAX: (076) 431-9834

富山県福祉サービス運営適正化委員会 所在地:富山市安住町 5 番 21 号

TEL: (076) 432-3280 FAX: (076) 432-6146