（参考様式6）

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・施設名	特別養護老人ホーム　まごころの里
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・対応可能日時）、担当者の設置

・相談苦情に関する常設窓口として、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情受付簿を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

◯ 常設窓口：電話　048－536－8125　　FAX　048－536－5116
苦情解決責任者　　齊藤　一樹（施設長）　　苦情受付担当者　　倉﨑　友理子（副施設長兼生活相談員）
大野　知香（生活相談員）
中島　淳志（生活相談員）
田島　和弘（生活相談員）

◯ 埼玉県国民健康保険団体連合会
苦情相談専用：電話　048－824－2568

◯ 大里広域市町村圏組合
電話　048－501－1330

◯ 熊谷市
長寿いきがい課：電話　048－524－1398

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、状況の聞き取り等を実施し、苦情の確認を行う。

・苦情受付担当者は、把握した状況を施設長とともに検討を行い、対応を決定する。

・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（結果報告に時間を要する場合は、その旨を利用者へ連絡する。）

3　その他参考事項

・当施設において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

・また、埼玉県国民健康保険団体連合会、市町村の相談窓口の連絡先を掲示等により、利用者に周知している。