

## 苦情処理規定

- 第1条 利用者並びにその家族または身元引受人は、施設を利用するにあたり施設側からのサービス提供(介護保険範囲にかかわらず)や建物付属設備・備品等におよぶ範囲まで苦情を申し立てる権利を有する。
- 第2条 施設側は苦情窓口を明確にし、利用者側からの苦情に対して、迅速かつ円満に苦情解決を図る義務を有する。
- 第3条 苦情窓口は施設長自らが担当し、「苦情処理手順」に従い、利用者の利便に配慮して、生活相談員とともに苦情処理に努める。
- 第4条 施設長は施設内の掲示板や受付窓口の付近に、神戸市高齢福祉課・神戸県民局介護保険課・国民保険連合会・消費者生活相談センター等の電話番号を掲示し、利用者や身元引受人等が容易に苦情の申し出を行えるよう配慮する。また、苦情の申し立てを行った利用者または家族に対し、処遇その他において差別的な扱いや不利益が生じることが一切ないよう配慮する。
- 第5条 県や市より指導または助言を受けた場合、当該指導または助言に従って迅速に改善を行う。
- 第6条 この規定は、2005年 8月 1日から施行する。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	有料老人ホーム ハートランド舞子台
申請するサービスの種類	(介護予防)特定施設入居者生活介護

### 措置の概要

- 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置
  - ・当事業所事務所に、苦情相談窓口を設置
  - ・連絡先 有料老人ホーム ハートランド舞子台 電話 078-787-3332
  - ・受付時間 窓口は常時受け付け可能
  - ・任にあたる担当者 管理責任者 (1名) 明石 将吾  
生活相談員 (1名) 中村 美千代
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うために処理体制・手順
  - ・処理体制
    - 管理責任者：利用者または家族より直接受けた内容について、早急に調査するとともに適切な対応処理を行う。
    - 対応処理に内容および結果を苦情・依頼・相談報告書に記録し、これを5年間保存する。
    - 生活相談員：当該利用者より直接受けた苦情・依頼・相談について漏れなく各々の対応報告書の内容欄に記入する。
    - 対応報告書について管理責任者と相談し、管理責任者とともに迅速かつ適切な対応処理を行う。
- 市、県の苦情相談窓口
  - 垂水区役所：078-708-5151
  - 神戸市保健福祉局高齢福祉部介護指導課：078-322-6326
  - 兵庫県国民健康保険団体連合会：078-332-5617
  - 神戸市生活情報センター：078-371-1221

市、県、国民健康保険連合会より指導または助言を受けた場合、その指導または助言に従って迅速な改善を行う。