

## 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	スーパー・コート松原
申請するサービス種類	有料老人ホーム

### 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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

##### スーパー・コート松原

常設窓口:電話 072-338-4850 FAX 072-338-4851  
受付時間:9:00~18:00 担当者:施設長 又は管理者

##### スーパー・コート本社

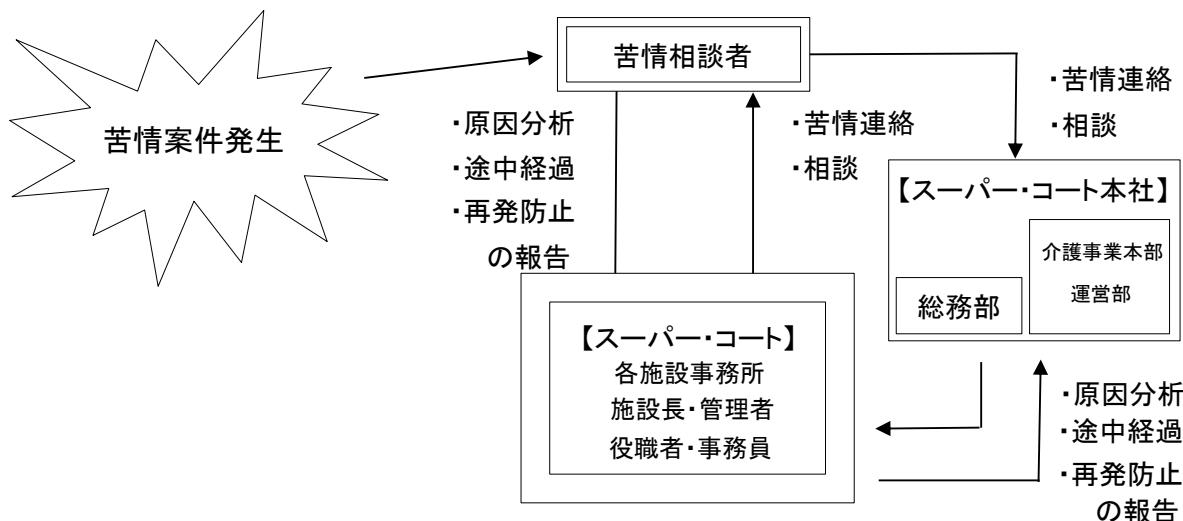
常設窓口:電話 06-6543-2291 FAX 06-6541-9007  
受付時間:9:00~18:00 担当者:総務部

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。

- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情相談について、受付した者もしくは担当部署が「苦情対応記録」に記載する。
- ・施設長または管理者は、苦情相談当事者に事実関係等の確認を行う。
- ・施設長または管理者は、「苦情対応記録」に記載された内容を検討し処理内容を決定する。
- ・施設長または管理者は、決定した処理内容を苦情の相談者に連絡する。
- ・施設長または管理者は、必要に応じて「苦情対応記録」から重要なものは運営上の会議のテーマとして職員に徹底させると共に、運営方針や、マニュアルなどの改善・改訂に役立てる。



#### その他参考事項

- ・苦情相談に関しては速やかに対処いたします。
- ・苦情被害の相談を出したからといって、そのことを理由に不利益を受けることは一切ありません。
- ・施設のサービスでご入居の方に損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決していきます。