

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 | 有料老人ホーム サンリッチ三島 |
| サービスの種類 | 指定介護保険特定施設および指定介護保険介護予防特定施設 |

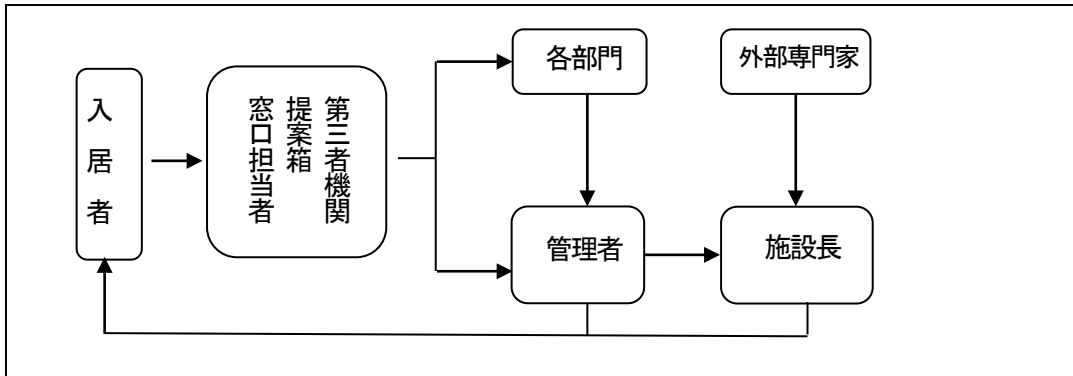
措置の概要

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)及び担当者

- 苦情受付担当者 鈴木 連矢
- 苦情解決責任者 福家 千砂貴
- 連絡先 055-976-6500

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- 常時フロントにて受付します。
- 苦情は口頭又は書面、郵送（ファクシミリによる場合を含む）により苦情受付担当者が随時受付します。



○ 事実関係の確認

受け付けた苦情については、苦情内容の事実関係について、申立人その他の関係者から事情を聴取し、資料の提出を求める等により確認するものとします。

○ 検討

事実関係の確認を行なった苦情については、管理者・代表者を交えて検討し、解決を図るものとし、苦情内容によっては第三者を入れるものとします。

○ 苦情処理の基準

無差別平等・公正な処理・事実の確認・懇切迅速・秘密保持・応答性・差別を配慮し、実施します。

3 その他参考事項

○ 第三者機関

| | |
|-----------------------|--------------|
| 静岡県国民健康保険団体連合会苦情受付窓口 | 054-253-5590 |
| 三島市苦情申立窓口（介護保険課介護保険係） | 055-983-2607 |
| 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 | 03-3548-1077 |

○ 苦情解決第三者委員

鈴木 正計 055-975-7400

○苦情を申し出た事による不当な差別は行いません。