

## ケアハウスかみれん 苦情解決に対する取り組み

### ～基本的考え～

ご入居者が安心して生活できる環境を整え 記録し サービスの向上に取り組むため 迅速な対応を図る為の対応手順及び留意事項を定め 行っています。  
頂いたご意見は各担当者が対応し より一層のサービス向上に努めます。

### (1) 苦情受付

苦情受付担当者を設置。主任が担当を行う。

#### ① 当施設苦情受付担当者相談窓口

担当 ケアハウスかみれん 主任 電話 0422-24-8004 FAX0422-26-9211  
E-mail:carehouse@mnhc.jp

#### ② 法人苦情窓口

担当 三鷹ナース・ヘルパーセンター総務部  
電話 0422-26-7215

#### ③ その他

当施設以外に、市の相談・苦情窓口へ情報を伝えることができます。

\* 三鷹市 健康福祉部高齢者支援課高齢者支援係  
電話 0422-45-1151

苦情担当者は 苦情受付に際し 次の事項を記録に残す。

- ① 苦情の内容・希望等
  - ② 三鷹市役所など報告の要否
  - ③ 話し合い時の立合い者の有無
- 苦情担当者は 受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

### (2) 苦情解決責任者

苦情解決責任者を設置し施設長がその業務を行う。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し 苦情対策委員会を臨時招集し 苦情の直接原因の調査、分析を行い 解決策を検討し 内容によっては 三鷹市などにも報告し指示を仰ぐ。  
最後に申出人との話し合い 原因の報告、解決策の提示によりその苦情の解決を行う。

### (3) 苦情解決の記録、報告

苦情に対しての記録は ひやりはっこの書式から報告書作成を行う。

記録記載者は速やかに苦情担当受付者に説明と共に提出(不在時は苦情解決責任者でも良い) 状況により苦情対応委員会を苦情解決担当者が臨時招集し解決策の検討を行う。その他の場合は 6月9月12月3月に行われる苦情検討委員会の定期委員会にて苦情に対しての解決までの経緯を報告する。

委員会は3月まで行われた定期 臨時委員会の内容をご家族にも報告し 現在の入居者とご家族 施設側と適切な関係を保っているかアンケートを実施。施設サービスや内容に関する評価や意見を調査しHP上に発表する。(毎年5月頃を予定)

### (4) 入居者・家族への周知

これらの内容を HP上に公開し連絡先や仕組み その他市の苦情窓口も説明する。  
また毎年行われる予定の家族会でも この取り組みを説明し周知を図る。

### 【 事業者 】

所在地	東京都三鷹市上連雀七丁目8番28号
事業者名	株式会社 三鷹ナース・ヘルパーセンター
代表者名	代表取締役 山田 義剛
施設名	都市型軽費老人ホーム ケアハウス かみれん
施設長名	塚本 和徳