

苦情受付及び相談窓口の体制・手順

1) 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置し、相談に訪問した利用者及びご家族のプライバシーと秘密の保持、迅速な対応と早急な解決をします。

2) 苦情・相談窓口、受付担当者を選任し、当該担当者が苦情相談にあたります。

・ 特別養護老人ホーム ・ ショートステイ ・ デイサービス ・ ホームヘルパー

TEL (095) 836-2800

・ ケアハウス

TEL (095) 834-6030

※苦情に関しては、事業所のほか公的機関へ直接相談する事もできます。

3) 苦情・相談窓口担当者が、利用者及びそのご家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答できると判断されるものは、その場で解決・返答します。

4) 窓口担当で解決・返答が困難な場合は、処理を保留し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情・相談の対象となっている部門の責任者と協議し解決・返答します。

5) 苦情の場合、当該事業所内で解決が困難な場合は、事業所が選任した第三者委員の立ち合いのもと当該苦情申し立て者との話し合いをおこない解決します。

6) 苦情・相談に関する、解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし、利用者及びご家族へ報告します。

7) 解決後においても様子観察と記録をおこない、経過を見守ります。

事業所名	
苦情・相談受付日	
苦情・相談申立者	
苦情・相談内容	
対応状況	

事業所名	
苦情・相談受付日	
苦情・相談申立者	
苦情・相談内容	
対応状況	

事業所名	
苦情・相談受付日	
苦情・相談申立者	
苦情・相談内容	
対応状況	