

苦情処理対策の指針

(総則)

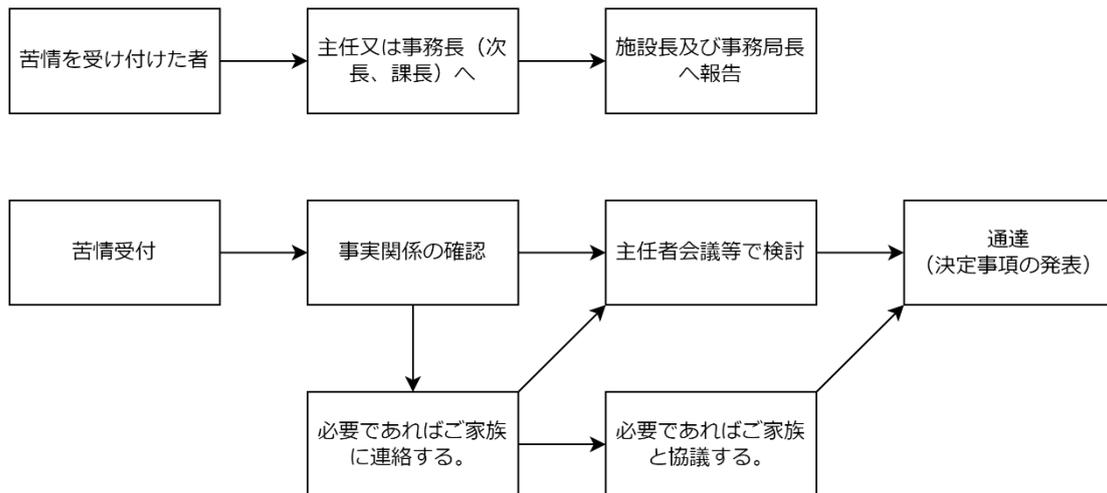
この指針における「苦情」とは職員が提供したケア及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。日常的に職員が提供するケア及び相談援助等のサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い、記録に残すものとする。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」として現れることもあることに留意し、本規程を定める。

(苦情処理に関する心得)

苦情を受け付けた者、若しくはその当事者になった者は早急にその問題の解決に努力しなければならない。

自身1人や仲間内だけで解決しようと試みてはならない。

苦情は当施設全体の問題として対処する（一人で対応・対処してはならない）。



事実関係の確認は、主任又は事務長（次長、課長）が速やかに且つ公正に行う。

検討会議は原則、主任者会議にて行うものとする。

(相談窓口及び意見箱の設置)

苦情及び要望等の相談窓口として介護相談室が対応し、苦情受付票書にまとめる。

その他、幅広く意見を頂戴する為に、事務所前に意見箱の設置を行う。

苦情受付票書

受付日 令和 年 月 日

受付者		受付方法	(文書・電話・口頭・その他)	
苦情申立者	フリガナ	(男・女) ()歳代		
	氏名			
利用者との関係	本人・親子・兄弟・子の配偶者・他の家族・知人 介護支援専門員・かかりつけ医・その他()			
利用者	フリガナ	入所日	平成 年 月 日～入所中	
	氏名	通所日	平成 年 月 日～通所中	
		退所日	平成 年 月 日 退所	
	(男・女) ()歳		その他	
苦情の種類	1)話を聞いてほしい 2)教えてほしい 3)回答がほしい 4)調査してほしい 5)改めてほしい 6)弁償してほしい 7)謝罪してほしい 8)提言			
苦情の内容				
一次対応の内容				
二次対応及び申立者の反応				
引き続き対応及び必要性の有無	(有 ・ 無)			
施設長からの改善・対処の指示	改善 ・ 対処指示受け者→			

施設長	事務長	師長	苦情対応責任者

介護老人保健施設 せんけい苑

