

苦情処理対策の指針

(総則)

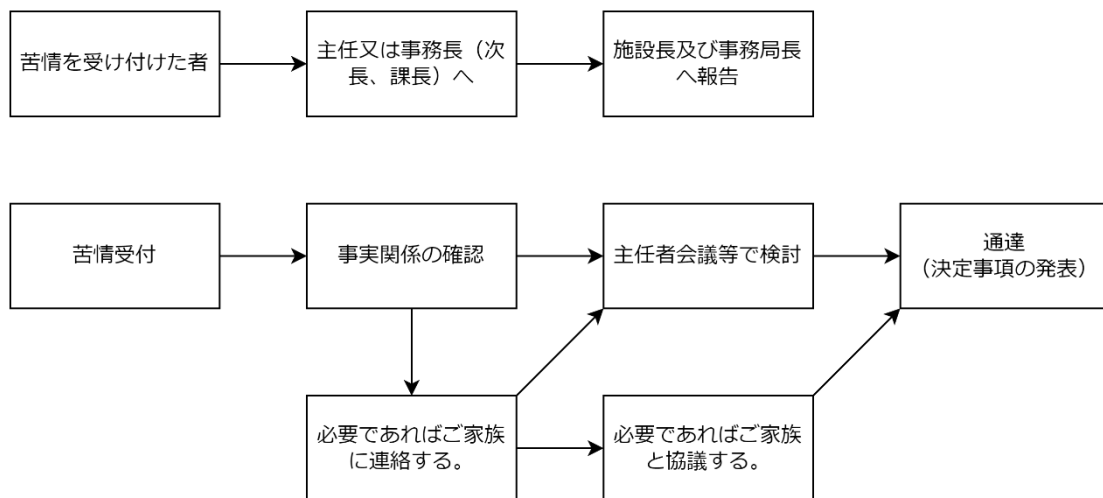
この指針における「苦情」とは職員が提供したケア及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。日常的に職員が提供するケア及び相談援助等のサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い、記録に残すものとする。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」として現れることもあることに留意し、本規程を定める。

(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。

事務局長	看護部長	事務課長	相談室主任	看護主任	介護主任	通所主任	リハ主任	栄養主任

相談・苦情等記録報告書

受付年月日	年 月 日 ()	受付方法	電話・来所 訪問・文書 他 ()	受付 No.	
入所期間	年 月 日 ～ 年 月 日			受付者	
入所者氏名		住所		電話	
相談者氏名		住所		電話	
相談・苦情対応					
対応内容					
結果					

