

苦情処理について

○利用者苦情・相談窓口常設窓口： 八戸市湊高台二丁目3-2
 介護付有料老人ホーム シーガル 電話0178-32-2900
 担当者：生活相談員

○処理体制

- 1) 各業務内容により担当責任者を設置し、責任の所在を明確にし、これに対応する。
- 2) 各責任者は、苦情・相談に対して懇切丁寧な説明を行うことを旨とし、利用者又はその家族に対して理解しやすいように説明を行う。
- 3) 下記に示す担当責任者は、職員に対して苦情の再発防止や業務改善に係る指導義務を有する。

苦情内容	担当責任者（管理内容）
施設管理上の問題	管理者
利用手続きの問題	生活相談員
実施内容に係る問題	介護統括主任
機能訓練上の問題	機能訓練指導員
看護上の問題	看護統括主任
介護上の問題	介護統括主任
	第三者委員

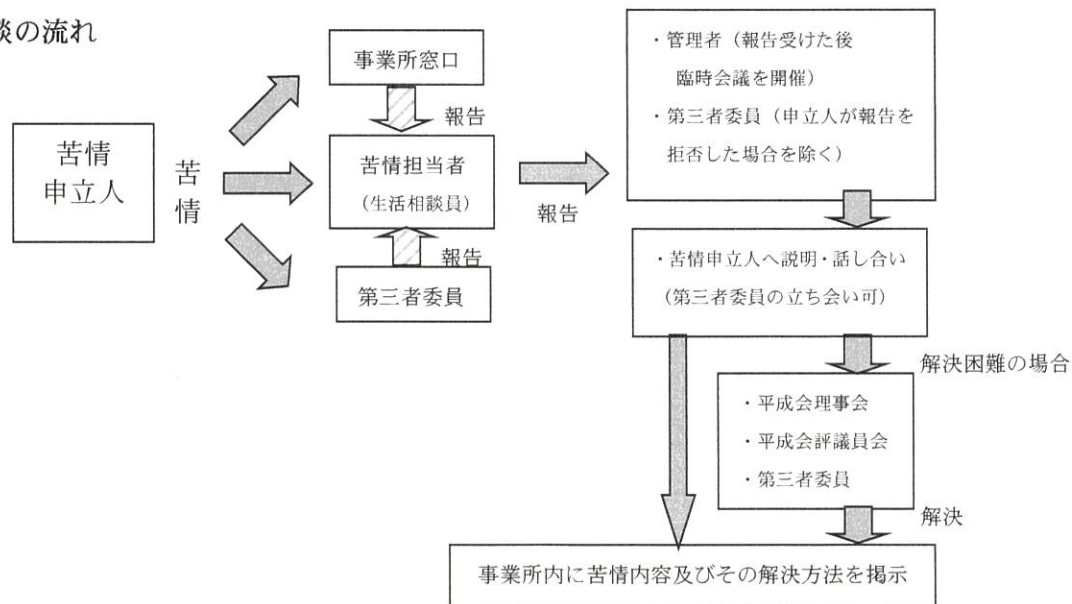
○処理手順

- 1) 苦情は、面接・電話などにより利用者苦情・相談窓口にて随時受け付ける。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ること出来る。
- 2) 苦情又は相談を受けた者は担当者である生活相談員へ連絡を行う。
- 3) 生活相談員はその苦情・相談内容により、上記体制に示す管理者と担当責任者に報告し、第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）にも報告する。
- 4) 管理者は各担当責任者を召集し、臨時会議を開催する。
- 5) 生活相談員は、苦情内容・相談内容の再発防止及び業務改善に結びつけるべく、管理者が召集する臨時会議にて各担当責任者と検討し対策を講じる。また、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努める。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来る。
- 6) 上記の初期対策後に解決困難なケースは、平成会理事会、評議員会、第三者委員へ委ねる。

○その他注意事項

- 1) 医学的根拠に関連する事項は、施設長並びに各主治医の判断及び指示を仰ぎ対処する。

○苦情・相談の流れ



○当事業所以外に、各市町村及び青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝える事が出来ます。

- | | |
|---|--|
| ア) 八戸市市民防災部介護保険課 介護事業者グループ
電話0178(43)9292 | ウ) 社会福祉法人青森県社会福祉協議会
(青森県運営適正化委員会)
電話017(731)3039 |
| 八戸市福祉部高齢福祉課 高齢福祉グループ
電話0178(43)9104 | エ) 公益財団法人全国有料老人ホーム協会
(公益財団法人全国有料老人ホーム協会事務局)
電話03(3548)1077 |
| イ) 青森県国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会)
電話017(723)1336 | |