

苦情処理対応指針

介護老人保健施設ケアテル猪苗代

医療法人ケアテル 介護老人保健施設ケアテル猪苗代

第1条（目的）

介護老人保健施設ケアテル猪苗代における苦情への適切な対応を図り、施設サービスに対する利用者への満足度を高めるとともに、苦情に対して早急な改善策を講じ利用者が適正な施設サービスを利用することができるよう支援するものである。

2 苦情については、その内容が施設及び運営改善に係るものであれば改善に資するものとし、内容は密室化せず社会性及客観性を確保し、別に定める適正な解決方法によって円滑なる解決を促進し、施設の信頼と介護老人保健施設の基本理念の役割の確保と運営を図るものである。

第2条（対応方法）

介護老人保健施設ケアテル猪苗代に「目安箱」を設置する。又、その他の手段による苦情・意見（以下、苦情に統一する）に対して、苦情を公平且つ適正に解決するため施設に苦情解決体制を整備する。更に、利用者が苦情の申し立てをし易いように配慮する。

第3条（苦情解決責任者）

苦情の解決責任者は施設長とする。

2 苦情解決責任者は、申し出のあった苦情に対し迅速且つ適正な手段等の必要な措置を講ずることを職務とする。

第4条（苦情受付担当者）

苦情の申し立て者が、申し立てし易い環境を整えるため「目安箱」を施設し、或いは毎日の生活の中で困りごとについて、又、利用者からの苦情を聞き取る。

2 意見、苦情受付担当者は介護老人保健施設ケアテル猪苗代支援相談員とする。

3 意見、苦情受付担当者は、意見、苦情の受付及び内容について、申し立て者の意向確認と記録及び受付た苦情及び意見を速やかに苦情解決責任者に報告することを職務とする。

第5条（対応機関）

介護老人保健施設ケアテル猪苗代の苦情及び意見の解決は、社会性や客観性を確保し利用者の立場や特性に配慮した適正な対応を推進するため、その対応機関を介護老人保健施設ケアテル猪苗代幹部会議とする。

2 苦情処理に係る幹部会議の内容は次のとおりとする。

- ①苦情、意見受付担当者からの報告聴取
- ②苦情、意見申し立て人への通知及び助言
- ③施設としての解決内容の見直し、助言
- ④苦情、意見受付担当者からの改善状況報告の聴取
- ⑤日常的な状況把握と意見傾聴

第6条（秘密保持）

苦情、意見の処理に係る職員は、その職務に関して知り得た秘密及び個人情報を漏らしてはならない。

第7条（報告）

苦情、意見の内容及び解決方法並びにその結果については、報告書を作成し保管することとする。

第8条（その他）

この要綱に定めるもののほか、必要な事項については介護老人保健施設ケアテル猪苗代幹部会議において協議し定めることとする。

附 則

この指針は、平成16年7月1日から施行する。