

介護保健施設サービスに係わる苦情への対応に関する実施要綱

第1条 目的

この要綱は、医療法人以和貴会が提供する介護保健施設サービス（以下「施設サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで施設サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

第2条 実施体制

1. 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にする為、施設長を苦情解決責任者とする。

2. 苦情受付担当者

施設サービスに係わる苦情に迅速に対応する為、理事長は、職員の中から苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。

(1)利用者からの苦情の受付

(2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録（様式1）

第3条 相談苦情の受付

相談・苦情は、書面（ご意見箱）、口頭、電話等により受け付ける。

職員が直接口頭（電話も含む）により苦情を受けた場合、苦情受付担当者が不在の場合は相談・苦情をお伺いし、内容を記録したうえで担当者へ引き継ぐ。

第4条 相談・苦情の内容把握

相談・苦情の担当者は「ご意見箱」あるいは職員による受付内容記録により相談・苦情内容を把握し事実関係を確認する。必要に応じて申し出人に連絡し、内容をより正確に把握し「相談・苦情記録票」を作成し施設長に報告する。

第5条 相談・苦情申出人の範囲

苦情・相談の申出人の範囲は、施設サービス利用者、その家族、代理人とする。

第6条 相談・苦情対応検討委員会

(1) 施設内に相談・苦情対応委員会を設置し、委員会を開催して対応策を検討する。

(2) 委員長：施設長（苦情解決責任者）

委員：医師、事務長、支援相談員、看護師長、介護主任、介護支援専門員、リハビリ主任、
管理栄養士、通所リハ主任

なお、相談・苦情の内容により関係する委員のみで検討することが出来る。

(3) 担当者は委員会における検討内容・対応策を会議録により取りまとめる。

第7条 相談苦情への対応通知

対応策に基づいて円滑かつ迅速に苦情等の処理を実施し、相談担当者及び職員により相談者に処理状況を通知する。また案件に関する対応状況「相談・苦情処理状況報告書」により施設長に報告する。

附則

この要綱は、令和元年4月1日から施行する。

相談・苦情取り扱いフローチャート

