

介護老人保健施設 ファインハイム苦情処理体制

令和 5年 4月 1日

	項目	担当者	実施内容
苦情受付体制	1.ご意見箱	支援相談員	1F公衆電話横に常時設置する。
	2.電話受付		電話番号 048－856－0001 FAX 048－856－0005
	3.口頭受付		事務所の支援相談員窓口にて苦情相談を受ける。
	4.「苦情・要望受付票」の作成	苦情を受けた職員	苦情の受付と同時に、苦情内容と状況の確認を行い、「苦情・要望受付票」を作成し支援相談員→事務長→施設長に報告する。
苦情処理体制及び処理手順	5.対応方法の策定	事務長	運営会議において、報告書の内容について検討する。苦情の原因と問題点を明らかにし、苦情を解決するための対応方法を検討し対策を決定する。
	6.「苦情・要望受付票」の追記	各担当部署所属長	運営会議において決定した具体的な対応策について「苦情・要望受付票」に追記し内容を示すとともに、対策の実施者及び実施時期を明示する。
	7.対策の実施と改善状況報告	各担当部署実施者	実施者は直ちに苦情を解決するための対策を実施する。改善状況については、実施者が「苦情・要望受付票」に追記し支援相談員→事務長→施設長に報告する。
	8.ご利用者への説明と同意取得	支援相談員	ご利用者に対して、苦情を解決する対策の内容と改善状況を説明し同意を得る。
	9.ご利用者が不同意の場合の理由報告	支援相談員	ご利用者の同意が得られない場合は、説明を行った担当者がその理由を考察し、事務長→施設長に報告する。
	10.対応方法の再検討	事務長	運営会議において、ご利用者の同意が得られない原因と問題点を明らかにし、改めて対応方法を検討し対策を決定する。
	5～10手順の繰り返し		ご利用者の同意が得られるまで、繰り返し対策を実施し、改善状況をご利用者に説明する。
	11.記録及び保存	事務担当	苦情受付、対応策実施からご利用者の同意を得るまでの書類及び記録に関しては5年間保存する。

※ 当施設以外の苦情窓口

1. 埼玉県国民保険団体連合会:048－824－2568
2. さいたま市介護保険課 :048－829－1264