

特別養護老人ホーム八色園の苦情・苦情相談等の処理体制手順 (特別養護老人ホーム八色園・短期入所生活介護・通所介護)

ア. 受付

- ①苦情・苦情相談受付担当者（施設長・相談員等）または代理が受け付ける。
両者不在の場合には連絡先を確認の上、後ほど苦情・苦情相談受付担当者から対応してもらう。
- ②苦情・苦情相談受付記録に記入する。

イ. 案件の振り分け

- ①特別養護老人ホームに関わる案件
- ②居宅サービスに関わる案件
- ③対応困難が予測される案件

ウ. 事実関係の確認

- ①面談・電話・訪問等や現地の確認・立会い等を行い苦情相談に関わる話を聴く。
- ②介護保険制度における苦情処理にいて説明し、苦情申し立てをする場合は本人の同意を得る。（様式1）
- ③関わった職員に詳細状況を確認し、①と合わせて経過を順次記録する。
（経過は様式2の2号用紙を用いる）
- ④様式2の1号様式の処理後情報を順次記入する。
- ⑤施設長、事務長に報告し決裁を受ける。
- ⑥管理者、副管理者に報告し決裁を受ける。
（対応処理困難案件については在宅介護支援センター及び福祉課介護保険係と相談しながら対応する）

エ. 苦情・苦情相談者の要望にそって対応

- ①理解不足や誤解等
説明を丁寧に十分に行う。
施設内研修会を行う。
- ②改善要求等
施設内で検討会を開催する。
必要に応じて在宅介護支援センター・介護保険係の出席を得る。
居宅サービスに関する案件は必要に応じて担当介護支援専門員の出

席を得る。

(記録は様式2の2号様式を用い、必要に応じて様式5の介護サービス改善状況等報告書を用い記入する)

施設内研修会を行う。

オ. 事後処理

①記録の整理・保管を担当相談員が行う。

カ. 集約及び報告

①様式10の1を用いて集計し介護保険係に報告

平成22年 5月 1日

総務係