

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

### 1. 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。
- ②苦情・苦情相談受付記録に記入する。

### 2. 案件の振り分け

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

### 3. 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ついて説明し、苦情申し立てを行なう場合は本人（**苦情相談者**）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、副施設長に報告し決裁を受ける。
- ④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地域包括支援センター及び南魚沼市福祉課介護保険係と相談しながら対応する)

### 4. 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
  - ・相談者に対して説明を丁寧に十分に行う。
  - ・職員に対して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。
  - ・必要に応じて地域包括支援センター・南魚沼市福祉課介護保険係の出席を得る。
  - ・短期入居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。

5. 事後処理

①記録の整理・保管を担当相談員が行う。

6. 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24年 6月 12日

生活相談員 佐藤芳伸