

老人保健施設 愛宕の里 苦情処理の概要

<<目的>>

介護保険サービスに対する利用者の満足度を高めることおよび利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が適切な介護保険サービスを利用することができるようにするため、利用者本人またはその家族および来訪者などからの直接あるいは投書等による苦情を受け、それらに対する解決方針を定めて対策を行うとともに、職員の介護保険サービスに対する意識向上を図ります。

<<苦情担当、受付等>>

- ・苦情解決責任者は施設長とします。(副を事務長とします)
- ・苦情受付担当者は支援相談員としますが、事務室受付においても対応します。
各職員の得た苦情等に関する情報は、上司を通して、ここに報告されます。
- ・投書箱は 2 箇所にあります。
1 階事務室前の受付 および 2 階サービスステーションのカウンター
- ・受け付け事項は次のとおり取り扱います。
 - イ. 利用者からの苦情の受付
 - ロ. 苦情内容、利用者からの希望等の確認と記録
 - ハ. 受け付けた苦情の苦情解決責任者および苦情処理委員会への報告

<<苦情処理委員会>>

- ・苦情内容は軽微といえども記録に残しますが、軽微な場合は苦情処理委員会の開催を待たずに処理、報告する場合があります。
- ・委員は施設運営会議に出席する各職種の代表者で構成しており、月 1 回開催している会議において報告、確認し、協議、検討のうえ解決し、対策等を行います。
- ・また、外部有識者の意見等の助言等も必要に応じて求めることにしています。
- ・苦情に対する施設の回答や、当事者への苦情解決に係る内容は必ず報告いたします。

愛宕の里の苦情の窓口

【電話番号】 0250-58-6891 (愛宕の里事務室)

苦情受付担当者 支援相談員 (事務室受付職員にお尋ね願います)

<<公の苦情の申し出窓口>>

当施設以外にも、以下のところへ当施設に対する苦情等を申し出る事ができます。

- ・市役所、町役場 「苦情相談窓口」
- ・新潟県国民健康保険団体連合会 「介護サービス相談室」

電話 025-285-3022 FAX 025-285-3350

(令和3年10月1日)