

# 伊勢あさま苑苦情対応マニュアル

## 1、利用者への周知

重要事項説明書への明記及び事業所内に掲示し、苦情解決責任者は利用者に対して、苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名や苦情解決体制について周知する。

## 2、苦情受付の手順

### (1) 苦情対応の基本

- ・ 誠意を持ってよく聞き記録する。
- ・ その場で解決できる事項はその場で対処する。
- ・ 利用者・家族等の納得が得られない場合は、直に苦情解決責任者に報告する。

### (2) 苦情解決責任者及び苦情受付担当者

苦情受付担当者は利用者等からの苦情を随時受け付ける。尚、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

苦情解決責任者	施設長
苦情受付担当者	副施設長 但し、担当者不在の場合他の職員が対応する
受付時間	毎日（日曜日～土曜日） AM 8:30～PM 5:30
連絡先	所在地 伊勢市朝熊町3074-11 電話番号 0596-20-5511 FAX 0596-20-5577

### (3) 苦情受付時の確認

苦情受付担当者は利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を苦情内容記録票(別紙 様式1)に記載し、その内容について苦情申し出人に確認する。

- ・ 苦情の内容
- ・ 苦情申し出人の希望等
- ・ 第三者委員への報告の要否
- ・ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立会いの要否
- ・ 第三者委員が不要な場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

### (4) 苦情受付の報告・確認

- ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告する。
- ・ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内

容を確認するとともに、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を伝える。

(5) 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、関係職員を招集し事実確認を行った上で、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。また第三者委員の助言、立会いを必要とする場合、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認（別紙 様式2）

尚、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することが出来る。

(6) 苦情解決結果の記録、報告

- ・ 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質の向上、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、苦情報告台帳に整理する。
- ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。また、居宅サービス事業に関しては、担当介護支援専門員へ報告する。

3、苦情解決責任者は、当法人にて解決できない場合、苦情申し出人が次の行政機関、又は苦情受付機関に申し立て出来ることを通知する。

伊勢市役所 介護保険課	所在地 伊勢市岩淵2丁目7-29 電話番号 0596-21-5560 受付時間 午前8時30分～午後5時
国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係	所在地 津市桜橋2-96 電話番号 059-222-4165 受付時間 午前9時～午後5時
三重県運営適正化委員会 (三重県社会福祉協議会)	所在地 津市桜橋2-131 電話番号 059-213-1223 受付時間 午前8時30分～午後5時15分

\* 受付は、いずれも土・日曜日・及び祝日、年末年始を除きます。