

## ケアハウス ピスガこうせいの 苦情窓口と対応について

1、 解決責任者	館 長
窓口担当者	相 談 員
施設外窓口	元評議員 監 事

苦情相談に対して 担当職員は 相談内容を確認した上で出来得る限り迅速に且つ誠意をもって苦情解決に向けた対応を心がけます。

### 〈解決に向けた流れ〉

- 苦情窓口へのご相談 ケアハウス担当者へのご相談  
↓ 家族やケアマネージャーからのご相談等  
館内設置の意見箱への投稿によるご相談 等
  
- 担当職員が、ご相談者様より直接 相談内容を聞き取ります。  
↓
- 苦情受付書に 苦情内容を記録いたします。  
↓
- 問題（苦情）となる点を、把握すると共に吟味し 原則3日以内（内容により即日）を回答期限とする事で、解決に向け迅速に対応いたします。  
↓
- 経過を踏まえ、再発防止に向けた処置および改善策を、ご相談者様に提示し協議した上で 回答を記録に残します。  
↓
- 回答による改善が、継続的に実施されているか 1ヶ月後に評価いたします。

上記手続に関して、ケアハウス ピスガこうせいの職員に対して、周知徹底すると共に 窓口担当者が不在の際は、その他の職員が、対応できるよう努めます。

## 介護保険事業所 苦情窓口と対応について

1、 解決責任者	事業所管理者
窓口担当者	事業所管理者及び事業所職員
施設外窓口	市町村の介護保険担当課

滋賀県国民健康保険団体連合会

電話番号 077-522-0065

FAX 077-510-6606

苦情相談に対して 担当職員は 相談内容を確認した上で出来得る限り迅速に且つ誠意をもって苦情解決に向けた対応を心がけます。

〈解決に向けた流れ〉

- 苦情窓口へのご相談 担当者へのご相談  
家族やケアマネージャーからのご相談等
- ↓
- 担当職員が、ご相談者様より直接 相談内容を聞き取ります。
- ↓
- 苦情受付書に 苦情内容を記録いたします。
- ↓
- 問題（苦情）となる点を、把握すると共に吟味し 原則当日及び翌日を回答期限とする事で、解決に向け迅速に対応いたします。
- ↓
- 経過を踏まえ、再発防止に向けた処置および改善策を、ご相談者様に提示し協議した上で 回答を記録に残します。
- ↓
- 回答による改善が、継続的に実施されているか 1ヶ月後に評価いたします。

上記手続に関して、事業所職員に対し、周知徹底すると共に窓口担当者が不在の際は、その他の職員が、対応できるよう努めます。