

苦情処理マニュアル

利用者及びその関係者からの苦情に対して、関係法令や厚生労働省のガイドラインを遵守し、迅速かつ適正に対応します。

- 1) 利用者の人権：苦情処理にあたっては、利用者の意思及び人権を尊重するとともに、個人情報の保護に十分配慮しつつ、利用者の立場に立った対応に努めます。
- 2) 苦情処理体制の整備：苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、が対応に当たります。
- 3) 苦情処理の取り扱い：利用者からの苦情にあたっては、当法人と共に、内容に応じて苦情解決の為に、関係機関と協議することがあります。
- 4) 苦情申し立ての範囲：苦情申し立ての範囲は、利用者、家族又は当施設サービスの提供を具体的かつ的確に把握している者等とします。
- 5) 苦情申し立て方法：苦情の申し立ては、面談・電話・書面をもって行うこととします。
- 6) 解決結果の公表：苦情解決の状況については、個人情報に配慮した適切な方法により公表します。
- 7) 第三者委員に直接苦情の申し立てをすることができます。

- 8) 外部苦情受付 熊本市 介護事業指導課 ☎ 096-328-2793
熊本市国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 ☎ 096-214-1101

苦情対応の流れ

