

別表 2

苦 情 処 理 体 制

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情受付窓口担当者 介護支援専門員 山梨 太佳史

相談・苦情受付窓口連絡先 電 話 番 号：0 4 7 0－3 6－2 3 2 3
F A X 番 号：0 4 7 0－3 6－3 3 6 6

苦情受付窓口担当者がいない場合は、事務長、看護師長の順で苦情を受けることとする。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情内容の聞き取り、把握
- (2) 問題が生じた部署に苦情内容を伝達
- (3) 問題が生じた部署での対処の問題点の把握
- (4) 管理者等施設の責任者に苦情内容を伝達するとともに、問題が生じた部署での対処の問題点を伝達する
- (5) 施設としての意思決定（謝罪、事実の伝達（説明）、市町村・県等への報告等）
- (6) 施設における反省事項の整理
- (7) 苦情処理台帳への記載