令和7年6月1日

特別養護老人ホームあんのん　苦情解決について

①苦情解決委員会メンバー

久枝　啓介　施設長（苦情解決責任者）
橋元　紘治（生活相談員）　　西　千鶴子（介護職員）
井上　まなみ（介護職員）　　松本　香織（短期入所）
シェリル（介護職員）

②苦情受付

【窓口職員】橋元　紘治　生活相談員

③受付時間・方法

【受付時間】午前9：00～午後5：00
【受付方法】電話・FAX・面接・苦情受付箱への投函

④苦情解決手順

❶入居者様・家族様等からの相談苦情受付
担当：苦情窓口職員
◎苦情の内容や要望等について確認する。
◎苦情解決責任者、関係部署へ報告する。
◎苦情解決責任者と協議し、平戸市・外部機関への報告の要否を検討する。

→

❷暫定処置施行
担当：苦情解決責任者・苦情窓口職員・関係部署職員
◎関係部署を招集し解決案・改善事項を検討する。
◎苦情解決責任者による暫定処置を決定し、苦情申立人に報告する。

↓

❸苦情解決委員会開催・再発防止策の決定
担当：苦情解決委員会
◎苦情解決委員会の開催。
◎受付内容を確認し事実関係を確認する。
◎要因を特定し、再発防止策を決定する。
◎必要に応じて平戸市・外部機関へ報告する。

→

❹再発防止策の実施
担当：苦情受付担当者
◎申立人に再発防止策を報告する。
◎職員へ再発防止策を提示し、その内容を周知徹底させ実施する。

↓

❺苦情解決委員会によるフォローアップ
担当：苦情解決委員会
◎再発防止策策定後の状況を確認し、再度検討の必要がないか確認する。

→

❻申立人等への報告・公表
担当：苦情受付担当者
◎申立人に改善結果を報告する。
◎苦情解決について広報誌・事業報告書・運営推進委員会にて公表する。

↓

❼記録及び保管
担当：苦情受付担当者
◎苦情の受付から解決までの経過を記録し、3年間保管する。申立人等から苦情に関する情報の開示要求があった場合には開示する。