

恵信塩山ケアセンター  
施設サービスに関する苦情処理要項

# 恵信塩山ケアセンター施設サービスに関する苦情処理要綱

令和 7年 4月 1日

恵信塩山ケアセンターが提供する施設サービス（介護老人保健施設・短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護・短期入所生活介護・予防短期入所生活介護・通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション）について利用者からの苦情を適切に解決するため、処理要綱を次のとおり定める。

## 第1. 苦情解決の仕組みの目的

提供する施設サービスに関する苦情への適切な対応により、利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者等が施設サービスを適切に利用することができるように支援する。

## 第2. 苦情の体制

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任体制を明確にするため、恵信塩山ケアセンター管理者（施設長）を苦情責任者とする。苦情解決責任者は利用者等からの苦情を適切に解決し、その結果を苦情申出人に報告するものとする。

### (2) 苦情受付責任者

- ① 利用者が、苦情の申出をしやすい環境を整えるため、恵信塩山ケアセンター相談部長矢野直生・短期入所生活介護生活相談員係長水上健・通所リハビリテーション次長加賀美研・訪問リハビリテーション飯田卓弥とする。
- ② 苦情受付担当者の職務は次の通りとする。
  - ア. 利用者等からの苦情の受付
  - イ. 苦情内容、利用者等の意向等の確認
  - ウ. 受け付けた苦情内容及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告

## 第3. 苦情解決の手順

### (1) 利用者等への周知

利用者への提示、リーフレットの配布、苦情受付箱等により、苦情解決の仕組みを周知する。

### (2) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、書面に記録し、その内容について、苦情申出人に確認する。

### (3) 苦情受付の報告、確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情のすべてを苦情解決責任者に報告する。
- ② 匿名の電話、投書などの苦情についても、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行う。

### (4) 苦情解決に向けての話合い

- ① 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。
- ② 円滑、迅速な解決を図るため、苦情申出人及び苦情解決責任者は必要に応じ第三者の助言を求めることができる。

### (5) 苦情解決の記録、報告

苦情受付担当者は苦情受け付けから解決、改善までの経過と結果について、書面に記録し苦情解決責任者に報告する。

### (6) 苦情申出人に対する苦情解決結果の報告

苦情解決責任者は申出人に対し、苦情に対する解決、改善の結果を報告する。

## 第4. 苦情受付書等様式

- (1) 苦情内容記録 (別紙1)
- (2) 苦情解決結果報告 (別紙2)