

# 苦情の対応マニュアル

独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属居宅介護支援センター

## 1. 利用者からの相談または苦情に対し常設の窓口（連絡先）担当者の設置する

当事業所は利用者及びその家族からの相談苦情については、常設の窓口を設置し対応する。担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぐ。

天草市東町 101 番地 独立行政法人地域医療機能推進機構		
天草中央総合病院附属居宅介護支援センター		
(電話番号 0969-22-0555)		
対応時間 午前8時30分から午後5時15分		
(相談担当)	副施設長 (介護老人保健施設)	古田 彰
(副任)	管理者 (主任介護支援専門員)	池田 五十年

## 2. 円滑かつ迅速に苦情処理をおこなうための処理体制・手順

- ① 苦情には、ただちに相談担当者又は介護支援専門員が詳しい事情を聞くとともに、担当者から事情（事実）を確認する。
- ② 相談担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者へ報告するとともに、その指示を受け速やかに相談事項の処理を行う。
- ③ 管理者の判断により、必要があれば事業所内で検討会議（管理者を長として各職種1名以上で構成：構成表別添）を行う。
- ④ 検討の結果必ず翌日までには具体的な対応をします。（利用者に謝罪に行くなど）。苦情申し立て等行った事を理由として不利益な取り扱いをすることはしない。
- ⑤ 上記の苦情内容及び処理経過については、居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者へ報告し、連携を図ると共に、苦情の内容によっては（市町村、国民健康保険団体連合会等）に報告を行う。
- ⑥ 他の事業所への変更の希望（当事業所との契約の解除を含む）にも速やかに応じ、利用者の意向に添ったサービス提供がなされるように配慮を行う。
- ⑦ 必ず処理結果等職員全員に対して申し送り等で報告するとともに、文書回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止に努める。
- ⑧ 記録を保管し、施設内研修会等に活用するなど再発防止に努める。
- ⑨ 苦情解決後もご利用者、ご家族様との苦情が出ないように情報交換に努め、サービス事業者間でも連絡調整、情報交換を日頃から行い、苦情が出ないように努める。

## 3. その他

- ① 当事業所に対する苦情については、責任をもって対応致し、他の機関（市町村、国民健康保険団体連合会）への申し立てへ、希望時は協力する。連絡先は以下のとおり。

利用者苦情相談窓口	
熊本県国民健康保険団体連合会	苦情相談窓口
〒862-0911	熊本市健軍1丁目18番7号
TEL: 096-214-1101	
FAX: 096-214-1105	

- ② 損害賠償等については、介護老人保健施設賠償事故保障制度に加入し、誠意をもって対応する。

## 苦情処理検討会構成メンバー

(管理者) 独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属介護老人保健施設 施設長	芳賀 克夫
独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属介護老人保健施設 副施設長	古田 彰
独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属介護老人保健施設 看護介護部長	浦壁 マキ
独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属介護老人保健施設 居宅介護支援センター 管理者（主任介護支援専門員）	池田 五十年
独立行政法人地域医療機能推進機構 天草中央総合病院附属介護老人保健施設 事務	鎌田 真由美