

# 利用者からの苦情処理マニュアル

ANホールディングス株式会社

事業所又は施設名	複合型福祉施設 ベルヴェーレの里
サービス種類	小規模多機能型居宅介護（予防）サービス 訪問介護事業所 障害サービス（居宅介護・生活介護・短期入所） 住宅型有料老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅

## 目的

当事業所のサービス等についての苦情に対して適切に対応することで、利用者様のサービスに対する満足度を高めるとともに、利用者様個人の権利を擁護しながら社会性や客觀性を確保し、一定のルールに沿った方法で、円滑で円満な問題の解決を図ることを目的とする。

## 苦情処理体制の概要

### （1）苦情処理体制

- ・苦情処理の責任主体を明確にするため、管理者等への「苦情処理責任者」としての役割の付
- ・サービス利用者様が苦情の申出しやすい環境を整えるため、職員の中から「苦情受付担当者」の任命する。

利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（連絡先）担当者の設置

設置場所 岩手県滝沢市大釜風林445番1 複合型福祉施設 ベルヴェーレの里内

苦情処理責任者兼苦情受付担当者 管理者 阿部勝則

TEL 019-601-5768 FAX 019-686-1822

E-mail anhd2012@future.ocn.ne.jp

### 【外部窓口】

滝沢市役所 健康福祉部 高齢者支援課	TEL 019-656-6521 TEL 019-656-6522 FAX 019-687-4318
岩手県社会福祉協議会運営適正化委	TEL 019-637-8871 FAX 019-637-9712
岩手県国民健康保険団体連合会	TEL 019-604-6700 FAX 019-653-2216

### （2）職務

- ア) 利用者様からの苦情受付
- イ) 苦情解決が困難な事例に対しての意見・助言
  - ウ) 苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - エ) 定期的な報告に対しての意見・助言及び意見交換
- 1年間に1回事例研究を行う会議を開催

## 苦情処理の手順について

### ①苦情申出者からの連絡

(苦情申出には次の1~3の方法があります)

- 1.苦情申出用紙を使用した文書での投函
- 2.職員への申出
- 3.国民健康保険保険連合会、各市町村の介護保険課への申出



### ②苦情受付担当者による苦情申出者への苦情内容確認



### ③苦情報告書の作成



### ④苦情処理担当者による苦情処理の検討



### ⑤苦情処理担当者から苦情申出者への苦情処理内容の報告



### ⑥苦情処理内容について申出者に承認・同意を得る



### ⑦苦情報告書の記録



### ⑧苦情解決