

苦情処理細則

ANホールディングス株式会社

1. 介護・障害サービス等利用者は、運営規程に基づき事業所が提供するサービスに関し、苦情を申し立てることができます。
2. 苦情を申し立てることにより、事業所から不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は次のとおりです。
 - ① 介護・障害サービス等利用者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申立て者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものについては、事業所は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の利用者の利害または安全等に関係する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等について、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、運営規程に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、盛岡広域振興局保健福祉環境部医療介護課等に苦情を届け出ることが出来ます。
5. 当事者間での解決がつかない場合は、前4項のほかに契約書により都道府県担当課、岩手県国民健康保険団体連合会等の公的機関の相談窓口での相談等によるほか、契約書に従って盛岡地方裁判所に提訴することができます。
6. 苦情処理の体制は、サービス利用者及び入居者等が見やすい場所に掲示します。

以上

施行日 平成24年2月1日

平成29年12月1日 改定

令和3年4月1日 改定