



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要



事業所又は施設名	介護老人保健施設ひばり苑
サービス種類	介護老人保健施設・(介護予防)短期入所療養介護・(介護予防)通所リハビリテーション

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

①事業所の利用相談・苦情等に対する常設窓口及び担当者

連絡先：介護老人保健施設ひばり苑

電話番号：055-275-9511 / FAX番号：055-275-9512

担当者：苦情責任者 施設長 赤池 由希子

苦情担当者 支援相談課 課長 河手 真一

②行政機関等苦情相談窓口

上記①の他、下記の行政機関等においても相談、苦情を申し出ることができます。

〔保険者である市町村の介護保険担当者〕

昭和町 電話番号 055-275-2111

甲斐市 電話番号 055-276-2111

中央市 電話番号 055-274-1111

甲府市 電話番号 055-237-1161

南アルプス市 電話番号 055-282-1111

市川三郷町 電話番号 055-272-1101

※上記の市町村他、利用者の住所地を有する市町村の介護保険担当者に相談、苦情を申し出ることができます。

山梨県国民健康保険団体連合会 電話番号 055-233-9201

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情受付：苦情の受付は、電話・面接・書面等の方法を用いて担当者が受け付けます。

②苦情報告：受け付けた苦情は、「相談票」に記録し、速やかに苦情責任者に報告します。

③苦情解決：事実確認を行い、関係部署で原因分析等の協議を行い、解決に必要な対策を実行します。

その際、担当者間で検討会議を重ねるなどして、早期改善に向けて努めていきます。

④対応結果：苦情解決に向けて、確認した事実及び苦情解決に必要な対応・結果については、

苦情の申出者に対して誠意をもって説明を行います。事業所として、苦情内容・対応経過

や結果については、職員に申し送り又は回覧等の方法を用いて周知・徹底を図り、

再発防止とサービスの質の向上に努めます。苦情の内容によっては行政関係機関に

必要な報告を行います。

3 その他の留意事項

○苦情記録は2年間、保管します。

○苦情対応時、相手の立場に立って誠意をもって対応し、迅速・謙虚・丁寧な対応を心がけます。

○カスタマーハラスメント^(※)に該当するような過度なクレーム・不当な要求は毅然とした態度で対応します。当苑では、職員が安心して働く環境を守る為にも職員に対するハラスメントは容認しません。

(※)利用者・家族からの暴言・暴力・迷惑行為・セクシャルハラスメント、また過度な要求や苦情等に該当するものをいいます。

○その他、「ひばり苑苦情対応マニュアル」に基づき、苦情に対して真摯に対応をしていきます。