

サンライフ魚崎 相談・苦情処理体制及び手順

① 利用者・家族様または関係者からの相談または苦情に対応する常設の窓口

受付手段	電 話：078-435-6688
	F A X：078-435-6689
	口頭・文書

② 受付体制と受付責任者

特別養護老人ホーム	短期入所生活介護	介護型ケアハウス	通所介護
上原優也	岡元香奈子	嶋田倫英	西 理恵
フレール魚崎中町	居宅介護支援事業所	地域包括支援センター	
沖 麻美	佐藤光子	野田美智子	

③ 受付方法

受付者が「苦情・要望受付シート」に記入し、受付責任者へ提出する。

④ 責任者への報告

受付責任者が本部長代理・施設長・事務長に速やかに報告する。

⑤ 対応策の決定

施設長が必要と認めた場合、各部門責任者を招集し、検討会議を開催、対応策を協議する。

⑥ 対応策の実施

相談・苦情受付責任者は解決処理策を部門及び関係者に通達する。関係者は対応策を実施し、その結果を受付責任者に報告する。受付責任者は本部長代理・施設長・事務長に報告する。

⑦ 利用者への解答

受付責任者は施設長の許可を得て、利用者に対応結果を報告する。

⑧ 記録の保存

「苦情・要望受付シート」をまとめて保存する。

⑨ 苦情相談委員会の開催

原則として年2回開催し、第三者委員に苦情及び相談内容とその対応結果について報告する。委員のメンバーは第三者委員・本部長代理・施設長・事務長・受付責任者とする。

⑩ 苦情委員会の記録管理

苦情委員会の議事録を作成し、各受付責任者が保管する。