

苦情及び事故対応についての基本方針

地域密着型介護老人福祉施設 くりのみ土居
短期入所生活介護事業所 くりのみ土居
令和7年4月

目的

当事業所が提供する地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護及び短期入所生活介護に関する利用者の不満足状態及び事故について、可及的速やかに対応し、誠意をもって満足の状態に戻すことをおこない、もって、事業所としての利用者の権利擁護及び提供するサービスの質の向上を目的とし、下記により苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めます。

基本方針

苦情申し出及び事故に対し、迅速と誠意をもって問題を解決するために、次のとおり定めます。

1. 苦情解決責任者 村上 義弘（施設長）
2. 苦情受付担当者 秦 小百合（生活相談員）
3. 第 三 者 委 員 山川 和孝（連絡先 0896-25-2121）
4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

本事業者で解決できない苦情は、四国中央市役所福祉保健部長寿支援課（電話 28-6024）、国民健康保険団体連合会（電話 089-968-8800）に申し立てることができます。

苦情解決対応フローチャート

