

当事業所に関する苦情受付に関して

特別養護老人ホーム サンビレッジ高平台
短期入所生活療養介護事業所 ショートステイ高平
通所介護事業所 デイサービス高平

電話 096-345-3777
FAX 096-345-3666

苦情受付担当者(特養・ショート) 事務長 木村 一樹
苦情受付担当者(デイサービス) 生活相談員 坂梨 きよ

(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る。

(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及び第三者委員に報告する。

(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、解決に努めるものとする。
必要に応じて第三者委員の助言、立ち会いを求める。

(4) 熊本県国民健康保険団体連合会等の紹介

本法人で解決できない苦情は、熊本県国民健康保険団体連合や熊本市や
本法人の第三者委員に直接申し立てることができる。

【サービス利用に係る苦情相談窓口】

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18番7号
電話:096-214-1101
FAX:096-214-1105

熊本市介護保険課 介護事業指導課
〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1
電話:096-328-2793
FAX:096-327-0855

(5) 苦情解決結果の記録・報告

介護サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の
記録と報告を行う。

1. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、
書面に記録する。
2. 苦情解決責任者は一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、
必要な助言を受ける。
3. 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者
及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。
4. 解決困難なケースについては「熊本県国民健康保険団体連合会」や「熊本市
」に委ねる。

(6) 解決結果の公表

利用者等による介護サービスの選択や本会による介護サービスの信頼性の
向上を図るため、個人情報に関するものを除き運営推進会議での報告や
「事業報告書」、「広報誌」等に実績を掲載し公表する。