

湘南グリーン介護老人保健施設 苦情処理手順

- 1 相談窓口（相談員）は、相談を受けたら、相談内容が施設の責めによるものか否かを確認のうえ、関係する職員が存在する場合は、当該職員から事情を聴取する。
直ちに処理できるものか、できないものかを判断し、処理できるものについては速やかに解決に向けた対応をとる。
- 2 対応しても納得を得られない場合やその場では解決しない内容の場合は、総務課長に受付票を提出するとともに詳しい内容を報告する。
施設・設備の不備や汚破損などで、軽微なものや緊急を要する場合は、総務課長が速やかに対応を手配する。
- 3 施設・設備に係る重大なものや職員の対応に関するものなどについては、総務課長から事務長へ報告し、事務長から施設長へ報告のうえ、苦情処理の対応について検討する。
- 4 対応方法が決定したら、事務長から総務課長に対応方法を指示する。
- 5 総務課長から相談窓口に対応方法について説明のうえ、解決に向けた対応をする。
- 6 施設で解決できない場合は、横須賀市指導監査課へ報告し、苦情処理を移行する。
- 7 対応が終了したら、相談者に結果報告書を渡し、また口頭でも報告する。

◎ 施設外の相談窓口

【横須賀市役所】

民生局福祉こども部地域福祉課：総合相談担当

電話：046（822）9613

受付時間：平日 8時30分～17時

【神奈川県国民健康保険団体連合会】

苦情相談 直通ダイヤル 045（329）3447

受付時間：平日 午前8時30分～午後5時15分

○ 苦情処理フロー

