

患者さまへ

「相談・要望・苦情申出窓口」の設置について

事業所では患者様等の皆様からの相談・要望や苦情等（以下「苦情等」という。）に適切に対応する体制を整えております。事業所における苦情等解決責任者、苦情等受付担当者を下記により設置し、患者様等の苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

1. 苦情等解決責任者 福田 美雪 （在宅支援部門 統括）

2. 苦情等受付担当者 長濱 弘子 （居宅 管理者）

3. 苦情等解決の方法

（1）苦情等の受付

苦情等は面接、電話、書面などにより苦情等受付担当者が随時受け付けします。

（2）苦情等受付の報告・確認

苦情等受付担当者が受け付けた苦情等を苦情等解決責任者（苦情等申出人が苦情等解決責任者への報告を拒否した場合を除く）に報告します。

苦情等解決責任者は内容を確認し、苦情等申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

（3）苦情等解決委員会の招集

苦情等解決責任者は、苦情等受付担当者を含む職員から代表された委員によって構成された

「苦情等解決委員会」で苦情等について誠意をもって適切に解決できるよう努めます。

（4）苦情解決のための話し合い

苦情等解決責任者は、苦情等申出人の方と誠意をもって話し合い解決に努めます。

（5）行政等の「相談窓口」等の紹介

事業所にて解決できない場合は、下記の行政機関等に申し立てることができます。

1) 十勝保健福祉事務所 保険福祉企画室 医療相談課

0155-27-8634 （直通）

2) 帯広市介護高齢福祉課 0155-24-4111 介護保険制度に係る苦情

帯広市地域福祉課 0155-65-4146 運営基準に係る苦情