

苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第10条の規定に基づき施設の状況やホームが提供するサービスに関し、ホームに苦情を申し立てることができます。
2. 苦情を申し立てることにより、ホームから不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は次のとおりです。
 - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害または安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等について、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、別表3「運営懇談会細則」に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、青森市福祉部介護保険課事業者チームに苦情を届け出すことができます。
5. 当事者間での解決が見つからない場合は、公的機関の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第44条に従って青森地方裁判所に提訴することができます。
6. 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
7. 施行日
この細則は、平成30年11月1日より実施します。
この細則は、令和6年4月1日に見直しを行う。