

トータル・メディカル津沢株式会社苦情対応方針

当法人は、利用者様およびご家族様から寄せられるご意見・ご要望・苦情を、介護サービスの質の向上および信頼関係の構築に欠かせない重要な情報であると認識しております。介護保険法および関係法令を遵守し、以下の方針に基づき、誠実かつ迅速に対応いたします。

1. 基本方針

当法人は、すべての苦情に対して、利用者様の尊厳と権利を尊重し、公平・公正な立場で対応します。利用者様およびご家族様のお気持ちに配慮し、丁寧な説明と真摯な対応に努めます。

2. 苦情受付体制

苦情は、事業所の職員、苦情受付担当者、または管理者が受け付けます。受付内容は速やかに記録し、管理者を中心として関係職員が連携し、組織として対応します。

3. 対応手順

1. 苦情内容の受付および記録
2. 事実関係の確認および原因調査
3. 利用者様・ご家族様への説明および対応方針の提示
4. 必要に応じた是正措置・改善対応の実施
5. 再発防止策の検討および職員への周知・教育

4. 対応期間

苦情を受け付けた後は、速やかに対応を開始し、原則として合理的な期間内に回答または対応結果をご説明いたします。調査等に時間を要する場合には、その経過および見通しを適切にご連絡いたします。

5. 個人情報およびプライバシーの保護

苦情対応に際して取得した個人情報およびプライバシーに関する情報は、法令および当法人の個人情報保護方針に基づき、厳重に管理し、苦情対応以外の目的には使用いたしません。

6. 外部機関との連携

当法人での対応が困難な場合や、利用者様からのお申し出があった場合には、市町村、国民健康保険団体連合会(国保連合会)等の関係機関と連携し、適切な解決に努めます。

7. 継続的改善

当法人は、寄せられた苦情および対応内容を分析し、業務体制や介護サービスの質の継続的な改善に活用します。

本方針は、必要に応じて見直しを行い、利用者様に安心してサービスをご利用いただける体制の維持・向上に努めます。