

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	医療法人仁康会 本郷中央病院 介護医療院
申請するサービス種類	介護医療院

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 常設窓口を設置、相談担当者(介護支援専門員)を決める。
- ・ 担当者不在時の対応について
相談・苦情受付対応マニュアルを策定、全職員の対応を可能にする。

常設相談窓口 本郷中央病院介護医療院内
TEL 0848-86-6780 (内線 321)
担当者 金満 浩美

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

次の内容を反映した苦情処理マニュアルを策定する。

- ① 利用者宅に連絡・苦情を把握、確認する。
- ② 管理者に報告、相談する。
- ③ 調査が必要とされる場合は、その予定・結果報告の方法、日程等の見込みを利用者に説明する。
- ④ 調査の結果、必要に応じ検討会議を行い、改善方法等について利用者に説明、理解を得る様努める。
- ⑤ 必要に応じ、関係市町村への報告、他事業所等との連携調整を行う。

3 その他 参考事項

- ① 常に要介護者等・家族の立場に立ち、ニーズに即した介護サービスが行える様に施設内ミーティング等で確認、努力する。
- ② 行政等関係機関等との連携に努める。

4 その他相談窓口

三原市役所 高齢者福祉課 (8:30～17:15)
〒723-8601 三原市港町三丁目 5 番 1 号
電話 0848-67-6240

広島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 (8:30～17:15)
〒730-8503 広島市中区東白島町 19 番 49 号 国保会館
電話:082-554-0783
FAX:082-511-9126