

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 介護老人保健施設ドリームせせらぎ
申請するサービス種類	介護老人保健施設、(介護予防)短期入所生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談・苦情等に対する常設の窓口、担当者の設置

- ・ 常設窓口を設置、相談担当者（生活相談員）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 介護老人保健施設ドリームせせらぎ 生活相談員
 TEL 0848-86-6868（内線123）
 担 当 者 尾浪 裕昌 中本益美

- ・ 公共機関の相談窓口
- | | |
|----------------|--------------|
| 三原市高齢者福祉課 | 0848-67-6240 |
| 東広島市健康福祉部介護保険課 | 082-420-0937 |
| 広島県国民健康保険団体連合会 | 082-554-0783 |

2 円滑かつ迅速適正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対応マニュアルを策定する。

- ① 利用者に連絡・事情を把握、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 問題点・処理経過・対応策等を記録、保管し、再発防止に資する。
- ⑥ 必要に応じ、関係市町村への報告、他事業所等との連絡調整を行う。

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が行える様にミーティング等で確認、努力する。
 - ② 行政等関係機関（サービス事業者）との連携に努める。
- | | |
|----------------|--------------|
| 三原市高齢者福祉課 | 0848-67-6240 |
| 東広島市健康福祉部介護保険課 | 082-420-0937 |
| 広島県国民健康保険団体連合会 | 082-554-0783 |