

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	ケアビレッジ箱根崎
提供するサービス種類	介護老人保健施設・(予防) 短期入所療養介護

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 常設窓口 住 所 : 熊本県熊本市北区植木町正清 8 8 8 「介護老人保健施設・短期入所療養介護」 電 話 : (096) 274-7700 担当者 : (看護師長) 小 川 郁 代 (支援相談員) 真 崎 庸 一 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 (1) 苦情処理台帳に記載します。 (2) 苦情についての事実確認を行います。 (3) 苦情の内容を記録します。 (4) 苦情解決の方法・内容について、管理者等で協議・決定します。 (5) 苦情解決の方法・内容について、利用者にご説明し、確認をいただきます。 (6) 解決の経過及び結果を台帳に記載し、保管いたします。 3. その他の参考事項 (1) サービス内容の評価、利用者からの意見反映の場として、家族会議等を開催します。 (2) 当事業所が行うサービス提供に対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関(市町村等)への申し立てもできますので、希望される場合は必要な協力を行います。 (3) 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村または国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等に指示を受けた場合は、速やかに改善します。 (4) 当事業所が行うサービスの提供により、事業所に賠償すべき事故が発生したときは、速やかに必要な処置を講じます。 苦情、ご意見等ございましたら、支援相談員へご相談下さい。尚、1階受付付近に「ご意見箱」も設置しておりますので、そちらもご利用下さい。その他苦情相談窓口として、下記窓口もご利用いただけます。 <u>熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口</u> 〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18-7 電話 096-214-1101 FAX 096-214-1105 <u>熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課</u> 〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1 電話 096-328-2793 FAX 096-327-0855	