

事業所又は施設の名称	社会医療法人山紀会 介護老人保健施設やまき苑
申請するサービスの種類	介護老人保健施設・短期入所療養介護・通所リハビリ・訪問リハビリ

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)、担当者等の設置等

相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

- 常設窓口 (電話番号) 06-6659-2222
FAX 06-6659-0002
- 担当者 **支援相談員** (輪田・高崎)

受付時間 平日の9時より、17時迄、夜間、休日は受付事務にて対応

- 公的窓口 **大阪市福祉局 介護保険課**
(電話番号) 06-6241-6310
受付時間 9時より17時30分迄(土・日・祝日を除く)

大阪府国民健康保険団体連合会 苦情係
(電話番号) 06-6949-5418
受付時間 9時より17時迄(土・日・祝日を除く)

お住まいの市区町村の介護保険担当
(電話番号)
受付時間 9時より17時30分迄(土・日・祝日を除く)

*利用者には、この内容を印刷物等で配布し、周知している。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の聴取を行う。相談 担当者は事実関係の確認を行う。把握した状況を職員とともに検討を行い、時下の対応を決定する対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者には必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する)

匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順

意見箱・苦情箱の設置 有 設置場所・設置個数 入り口に1箇所

対応の結果の公表 掲示板で公表

その他処理体制 施設長を委員長とした苦情処理委員会にて対策検討を行う。

3 その他参考事項

当施設において、処理し得なかった内容についても、行政窓口機関との協力により適切な対応方法を入所者の立場に立って検討し、対処する。