

当施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	介護老人保健施設 エスポアール城西
サービスの種類	介護老人保健施設・(介護予防) 短期入所療養介護・(介護予防) 通所リハビリテーション

措置の概要

1.利用者からの相談又は苦情に対する窓口及び担当者

常設窓口 津山市田町 151-5-1 介護老人保健施設 エスポアール城西内
担当者 津村 裕介 仲山 友一朗 大杉 由紀子
電話 0868-24-5555
FAX 0868-24-5731

担当者不在の場合は、基本的な事項について介護老人保健施設の誰でもが同様の対応が出来る体制にすると共に、必ず担当者に引継ぎし、苦情に対する早期改善、是正措置を講じるよう配慮している。尚、当施設職員に直接苦情を訴えづらい場合は、意見箱を利用して頂くよう入所時に説明している。

2.円滑かつ迅速な苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情についてそのよってきたる原因の調査を行い、施設、本人及び家族で問題を明確にする。
- ② 調査結果に基づき、関係者と協議する。(市選任の苦情相談員の立会い依頼)
- ③ 協議の結果を基に具体的な改善策を利用者に説明し、確認を行う。
- ④ 苦情処理は、内容・結果等について台帳に記録する。
- ⑤ 苦情処理は、速やかに行うことを原則とする。

3.サービス事業者への苦情処理

- ① サービス事業者に苦情の報告を行い、事実の確認と改善について指導・助言を行う。
- ② 改善策実施の確認と、今後の再発防止に向けて必要な措置を講じる。

4.その他参考事項

- ① 利用者から苦情がでないようなサービス計画の作成に努める。
- ② 入所及び通所に関わる介護支援専門員、担当者に対する研修会には参加研鑽して、その研修結果を全職員に報告する。

5.行政機関窓口

- ・津山市役所 高齢介護課 津山市山北520 0868-32-2070
- ・岡山県国民健康保険団体連合会 介護保険課 岡山市北区桑田町17-5 086-223-8811