

(参考様式6)

## 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	介護医療院みのり
申請するサービス種類	介護医療院

### 措 置 の 概 要

#### 1 入所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

担 当 者 介護支援専門員 大元 典子  
連 絡 先 電話 0847 - 45 - 4571 FAX 0847 - 40 - 0137  
受付時間 8:30～17:00（営業日）

#### 【市町(保険者)等の苦情・相談窓口】

広島県国民健康保険団体連合会介護保険課 電話 082 - 554 - 0783 FAX 082 - 511- 9126  
府中市医療介護保険課 電話 0847 - 40 - 0222 FAX 0847 - 45 - 5522  
福山市介護保険課 電話 084 - 928 - 1166 FAX 084 - 928 - 1732

#### 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) 苦情があった場合は、担当者が具体的な内容、事実確認を行う。
- (2) 担当者は、当該苦情の内容を管理者に報告する。
- (3) 管理者を中心として苦情処理のための会議を開催し、当該苦情に対する改善策を協議する。
- (4) 管理者は、当該苦情に対する改善策を苦情の相手方に説明する。
- (5) 苦情の内容、改善策を記録するとともに、業務マニュアル等の見直しを行い、再発防止を図る。

#### 3 その他参考事項

- (1) 入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立ったサービスを提供する。
- (2) 国民健康保険団体連合会、市町等行政が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を図る。