

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	介護老人保健施設	相模原ロイヤルケアセンター 相模原ロイヤルケアセンター居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	介護老人保健施設	入所サービス・短期入所療養介護(予防) 通所(予防)リハビリテーション・訪問リハビリテーション(予防) 居宅介護支援

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)、担当者の措置

相談又は、苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置く。

担当者不在時は、基本的事項については、担当者以外でも対応できるようにし、必ず担当者に引き継ぐこととする。

※連絡先 電話番号 : 042-760-0040
 FAX番号 : 042-760-3346

[相談担当者]

(支援相談員)・平田 麻都香 ・寺崎 智恵 ・肥塚 彩夏 ・山田 多美 (理学療法士) ・森村 勇喜

(介護支援専門員)・荒木 利江 ・中市 康子 ・上倉 藤江 ・大友 博子 ・荒井 猛

2.円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ・苦情が寄せられた場合、本人との関係を確認の上、本人か否かを問わず苦情の処理にあたる。
- ・相手方と連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞きだし、その内容の正確な把握に努め、記録する。
- ・サービス提供事業者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて苦情処理検討会を開き、相手方にとって最良な解決法を見つけ出し、誠意をもって対応にあたる。（検討会が開催されない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する）
- ・サービス提供事業所内で苦情が処理しきれない場合、他の相談・苦情の対応機関と連携をとりながら対応する。
- ・他機関で対応する事が適切であると判断される場合には、苦情申立人及び苦情を引き継ぐ予定の機関の了承を得たうえで、引き継ぐ。その際、それまでの対応の経過等を引き継ぎ先に説明する。
- ・今後、同じような苦情が発生しないよう、処理記録は台帳等に保管し、再発防止に役立てる。

3.その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようにサービス提供を心がける。（毎日の業務報告時に、情報を提供する。）
- ・施設内にご意見箱を設置し、利用者からのご意見や苦情等が寄せられた場合は速やかに対応して職場に周知する。
- ・利用者からの苦情に関して市町村からの求めがあった場合は速やかに報告をし、市町村が行う調査に協力するとともに指導又は助言受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。又、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合にも同様にする。
- ・短期入所療養介護（予防）、通所リハビリテーション（予防）、訪問リハビリテーション（予防）においては居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員に苦情内容を報告し、解決に向け綿密な連携を取る。

相模原市苦情相談窓口 相模原市介護保険課 042-769-8321

神奈川県国民健康保険団体連合会苦情相談室 045-329-3447