

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名 介護老人保健施設 愛和ケアホーム  
サービス種別 介護老人保健施設・短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護・  
通所リハビリテーション・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常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

本事業所の受付に苦情に対応する窓口を設置し、従業員全員が苦情に対応できるよう指導するとともに、苦情対応の責任者は管理者である後藤幸夫とする。

（電話番号） 079-234-2119 （FAX 番号） 079-233-2726

### ② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

受けた苦情については、受付した者が直ちに管理者に連絡をとり、「申出者・概況等」を報告するとともに、サービス担当者からも事情を確認し、相手方へ連絡をとり、直接伺うなどして詳しい事情を聞くとともに対処する。

管理者が必要であると判断した場合は、苦情対策委員会を開催し、処理方法・内容などを検討・決定する。

利用者に対して、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償をする。

### ③ その他参考事項

上記に記載した以外の対応措置については、その都度事業所内で協議し、利用者の立場に立って処理するとともに、再発防止のための対応策を常に考える。

#### ④ 行政等への苦情連絡

苦情内容によっては、行政窓口を紹介し、行政または国保連より指導を受けた場合はその指示に従う。

##### 連絡先

姫路市役所介護保険課 苦情担当  
(電話番号) 079-221-2923

兵庫県国民健康保険団体連合介護保険課 苦情相談窓口  
(電話番号) 078-332-5617

##### 連絡からの流れ

