

## 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	医療法人社団恩和会 旭川高砂台病院
申請するサービス種類	介護医療院

### 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）、担当者の設置

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住 所：旭川市高砂台1丁目1番22号  
事業所名：介護医療院 旭川高砂台病院  
電話番号：0157-61-5700(相談・苦情処理専用番号)
- ② 窓口開設時間 午前9時00分から午後5時00分
- ③ 対応者職氏名 事務長 辻 晃人

#### 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) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として事務長が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

##### (2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

##### (3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

##### (4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
  - ・ サービスを提供した者からの概況説明
  - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・ 文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から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行ったことを報告する。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

#### 3 その他参考事項