

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施 設 名	社会医療法人 協和会 淀川介護老人保健施設ハートフル
施 設 種 別	介護老人保健施設 ・ 短期入所療養介護

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）、担当者の配置 ●相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも、事務所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。 常設窓口 （電話番号） 06-6302-8686 （FAX） 06-6302-8711 担当者 脇田 一平 責任者 加納 和 淀川区保健福祉センター 介護保険担当窓口 （電話番号） 06-6308-9859 大阪市福祉局高齢者施策部 介護保険課 （電話番号） 06-6241-6310
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ●苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。 ●管理者は、相談担当者に事実関係の確認を行う。 ●相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。 ●対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）
3	匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順 ●意見箱・苦情箱等の設置 （☒有）・ 無 ） ●設置場所・設置箇所数 （ 入口 ： 一箇所 ） ●対応結果の公表 （☒有 [公表方法 ： 専用掲示板で公表] ・ 無 ） ●その他（処理体制等） （ 施設長も入った苦情処理委員会で対応検討 ）
4	その他の参考事項 ●当事業者において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。