

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 葵の園・柏たなか
申請するサービス種類	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション

措 置 の 概 要			
1	①連絡先：04-7134-1001 ②担当者：相談員、介護支援専門員、施設長 ③受付時間：9：00～17：00（月～土） ④担当者不在の場合の対応 夜間・休日等は、介護老人保健施設 葵の園・柏たなかの施設勤務者が対応し、速やかに相談員へ報告する。 苦情受付担当者は、苦情処理担当者である施設長に報告し、事実確認、処理にあたる。		
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 <pre> graph TD A[通常営業時間内] --> C[苦情受付：相談員 介護支援専門員 苦情処理：施設長] B[夜間・休日] --> C C --> D[必要に応じて、その他関係機関と連絡・協議を実施 (居宅介護支援事業所の介護支援専門員へ報告等)] C --> E[必要に応じて、本人・家族と面談等により詳細を聴取] C <--> E E --> F[保険者（柏市） 国保連合会苦情処理窓口] </pre> （葵の園・柏たなか／施設より電話連絡）		
3	その他参考事項 <table border="1"> <tr> <td>千葉国民健康保険団体連合会 連絡先：043-254-7428</td><td> 柏市高齢者支援課 04-7167-1111（代） 野田市介護保険課 04-7123-1353（直） 流山市介護支援課 04-7150-6531（直） 守谷市介護保険課 04-7145-1111（代） 取手市高齢福祉課 0297-74-2141（代） 我孫子市高齢者支援課 04-7185-1111（代） </td></tr> </table>	千葉国民健康保険団体連合会 連絡先：043-254-7428	柏市高齢者支援課 04-7167-1111（代） 野田市介護保険課 04-7123-1353（直） 流山市介護支援課 04-7150-6531（直） 守谷市介護保険課 04-7145-1111（代） 取手市高齢福祉課 0297-74-2141（代） 我孫子市高齢者支援課 04-7185-1111（代）
千葉国民健康保険団体連合会 連絡先：043-254-7428	柏市高齢者支援課 04-7167-1111（代） 野田市介護保険課 04-7123-1353（直） 流山市介護支援課 04-7150-6531（直） 守谷市介護保険課 04-7145-1111（代） 取手市高齢福祉課 0297-74-2141（代） 我孫子市高齢者支援課 04-7185-1111（代）		