

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・江東区
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：03-3640-2525 ②担当者：支援相談員 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・江東区の施設勤務者が対応し、速やかに支援相談員へ報告する。 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] B[夜間・休日] --> C C --> D[苦情処理：施設長、事務長] D <--> E[必要に応じて、本人・家族と面談等により詳細を聴取] D --> F[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)] D --> G[保険者（江東区） 国保連合会苦情処理窓口] </pre> （葵の園・江東区／施設より電話連絡）		
3	その他参考事項 <table border="1"> <tr> <td>東京都国民健康保険団体連合会 連絡先：03-6238-0011</td><td> 江東区介護保険課 03-3647-9099（直） 墨田区高齢者福祉課 03-5608-6170（直） 江戸川区介護保険課 03-5662-0061（直） 足立区介護保険課 03-3880-5746（直） 中央区介護保険課 03-3546-5749（直） </td></tr> </table>	東京都国民健康保険団体連合会 連絡先：03-6238-0011	江東区介護保険課 03-3647-9099（直） 墨田区高齢者福祉課 03-5608-6170（直） 江戸川区介護保険課 03-5662-0061（直） 足立区介護保険課 03-3880-5746（直） 中央区介護保険課 03-3546-5749（直）
東京都国民健康保険団体連合会 連絡先：03-6238-0011	江東区介護保険課 03-3647-9099（直） 墨田区高齢者福祉課 03-5608-6170（直） 江戸川区介護保険課 03-5662-0061（直） 足立区介護保険課 03-3880-5746（直） 中央区介護保険課 03-3546-5749（直）		