

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	医療法人社団 葵会 介護老人保健施設 葵の園・松戸
申請するサービスの種類	介護老人保健施設、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等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 通常営業時間内の窓口を事業所内に設置し、担当者は事務長とする。 尚、夜間・休日等は、介護老人保健施設 葵の園・松戸の施設勤務者が対応し、事務長へ連絡する。 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順 通常営業時間内 夜間 ・ 休日 (葵の園・松戸／施設より電話連絡) 苦情受付：事務長 苦情処理：施設長 必要に応じて、本人・家族と面談等により詳細を聴取 必要に応じて、その他関係機関と連絡・協議を実施 (短期入所療養介護利用の場合は、担当の居宅介護支援事業所の介護支援専門員へ連絡) 保険者（松戸市） 国保連合会苦情処理窓口 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入） 4 その他参考資料

(備考)

上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る具体的対応方針を記載してください。