

利用者さまからの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設名	医療法人社団葵会 介護老人保健施設 葵の園・沼南
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. 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、担当者は支援相談員とする 尚、夜間・休日等は、介護老人保健施設 葵の園・沼南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 苦情受付：支援相談員（永田 智代） 支援相談員（青山 英輝） 苦情処理：事務長代理（堀川 大樹） ⇔ 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（柏市） 国民健康保険団体連合会 苦情処理窓口