

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

ケアプラン作成に関する依頼や相談・苦情に対する常設の窓口は、医療相談員が担当する。また担当者が不在の時には、介護支援専門員が対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ。

- ・ 1 F 公衆電話横ご意見箱を設置しています。
- ・ ホームページよりメールでの苦情も受け付けております。(http://henry-dunant.or.jp)
- ・ 電 話 0164-23-3511 F A X 0164-22-7176
- ・ 苦情相談窓口：地域連携室 小野・田中

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取るなどして詳しい事情を確認する。
- ・ 担当者が必要があると判断した場合は、病棟課長及び介護支援専門員を含めて検討会議を行う。
- ・ 検討後、翌日までに必ず具体的対応を行う。(利用者への謝罪など)
- ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる

3. その他の参考事項

- ・ 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。