

(参考様式 7)

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	松山協和病院
申請するサービス種類	(介護予防) 居宅療養管理指導

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	
苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。 なお、担当者が不在の場合は、職員が対応し担当者に引継ぎを行う。 ① 窓口設置場所 事業所名：松山協和病院 電話番号：０８９－９３２－１７１２ ② 窓口開設時間 平日８時３０分から１７時００分 ③ 対応者職氏名 役職名：事務次長 氏名 佐賀 研勇 ④ そ の 他 事業所内に虹の箱（意見箱）の設置を行い、書面での苦情受付も行う。	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
(１) 苦情があった場合は、迅速に面談等により詳しい事情を聴取し、必要があると判断した場合は、管理者を始め関係サービス事業者等と検討会議を開く。 (２) 検討結果を受け、翌日までには関係者と共に利用者に謝罪を行う等具体的な対応を行う。 (３) 苦情の内容を関係者や事業所内で検討・分析し、情報共有や協議することによって再発を防止する。 (４) 記録を台帳に記し、その完結の日から５年間鍵付書庫に保管する。	
3 その他参考事項	
(１) 日頃から苦情が出ないよう心がけると共に、継続的な研修に努める。 (２) 行政機関その他受付機関	
松山市役所介護保険課 事業者指定・指導担当	所在地：松山市二番町４丁目７－２ 別館２階 電話番号：０８９－９４８－６９６８（平日８：３０～１７：１５）
愛媛県国民健康保険 団体連合会	所在地：松山市高岡町１０１－１ 電話番号：０８９－９６８－８７００（平日８：３０～１７：１５）
愛媛県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地：松山市持田町３丁目８－１５ 電話番号：０８９－９９８－３４７７ （平日９：００～１２：００・１３：００～１６：３０）