

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	介護老人保健施設 白い石
提供するサービスの種類	入所 ・ 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に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置	
1)常設窓口	施設名 介護老人保健施設 白い石 住所 佐賀県杵島郡白石町大字福吉1808番地 連絡先 電話:0952-84-7000 FAX:0952-71-5070 担当者 秀島 菜保子 永田 大和 菰田 佳奈恵 村上 愛朱華 (支援相談員)
2)意見箱	介護老人保健施設 白い石 玄関に設置
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)苦情処理台帳に記載する。 (2)苦情についての事実確認を行う。 (3)苦情処理方法を記載し、施設長決裁を受ける。 (4)苦情処理について関係者との連携を行う。 (5)苦情処理の改善について関係者との連携を行う。 (6)苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。 (7)苦情処理についての成果等を台帳に記載する。	
3 利用者からの苦情に関して市町村が行う調査には協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、その指導又は助言に従って必要な改善を行う。	
4 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査には協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、その指導又は助言に従って必要な改善を行う	
5 その他参考事項	
公共機関窓口	
●佐賀県国民健康保険団体連合会 介護保険係苦情処理	
電話 (0952)26-1477 FAX (0952)26-6123	
●杵藤地区広域市町村圏組合 介護保険事務所	
電話 (0954)69-8222 FAX (0954)69-8220	
●市町村の担当窓口(福祉課)	