

## 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・施設名	特別養護老人ホーム花みずき
申請するサービス種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

措 置 の 概 要					
1	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・苦情対応窓口及び連絡先 : 広島県安芸郡海田町大立町6番4号 電話 (082) 821-0201 FAX (082) 821-0220 (受付9:00~17:00)</li><li>・苦情受付担当者 : 石橋 紘一 (生活相談員:常勤)</li><li>・苦情解決責任者 : 沖田 和之 (施設長:常勤)</li></ul>				
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情者に対し、電話や自宅訪問により、苦情の内容についての状況把握に努め、以下に示すような手順を追って必要な対応策を講じる。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 直接的なサービス提供に関するものについては、当該サービス提供事業所の担当者等と連絡を取り、係る必要な対応策を協議し、円滑かつ誠意をもって善処する。</li><li>(2) 介護サービス計画書の内容に関するものについては、計画作成を担った介護支援専門員を交え、必要な調整を図り善処する。</li><li>(3) 上記(1)、(2)の善処を行ってもなお、苦情申し立て者が、国保連への苦情申し立てを希望する場合は、これを受け付け、国保連にその内容を送致する。</li></ol>				
3	<p>苦情内容の記録および保管</p> <p>苦情が発生した場合には、相談・苦情内容記録票兼処理票に苦情概要および対処概要を記載し、苦情処理後2年間は保管するものとする。</p>				
4	<p>その他参考事項</p> <p>その他の相談窓口(公的機関においても苦情申出等ができます。)</p>				
	<table border="1"><tr><td>海田町福祉保険部 長寿保険課</td><td>所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9606 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td></tr><tr><td>広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課</td><td>所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td></tr></table>	海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9606 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)
海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9606 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)				
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)				

## 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・施設名	短期入所生活介護花みずき
申請するサービス種類	(介護予防)短期入所生活介護

措 置 の 概 要																	
1	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応窓口及び連絡先 : 広島県安芸郡海田町大立町6番4号 電話 (082) 821-0201 FAX (082) 821-0220 (受付9:00~17:00)</li> <li>・苦情受付担当者 : 石橋 紘一 (生活相談員:常勤)</li> <li>・苦情解決責任者 : 沖田 和之 (施設長:常勤)</li> </ul>																
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情者に対し、電話や自宅訪問により、苦情の内容についての状況把握に努め、以下に示すような手順を追って必要な対応策を講じる。</p> <p>(1) 直接的なサービス提供に関するものについては、当該サービス提供事業所の担当者等と連絡を取り、係る必要な対応策を協議し、円滑かつ誠意をもって善処する。</p> <p>(2) 介護サービス計画書の内容に関するものについては、計画作成を担った介護支援専門員を交え、必要な調整を図り善処する。</p> <p>(3) 上記(1)、(2)の善処を行ってもなお、苦情申し立て者が、国保連への苦情申し立てを希望する場合は、これを受け付け、国保連にその内容を送致する。</p>																
3	<p>苦情内容の記録および保管</p> <p>苦情が発生した場合には、相談・苦情内容記録票兼処理票に苦情概要および対処概要を記載し、苦情処理後2年間は保管するものとする。</p>																
4	<p>その他参考事項</p> <p>その他の相談窓口(公的機関においても苦情申出等ができます。)</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>海田町福祉保険部 長寿保険課</td> <td>所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>熊野町役場 高齢者支援課</td> <td>所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係</td> <td>所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>坂町役場 民生部保険健康課</td> <td>所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市役所 介護保険課</td> <td>所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係</td> <td>所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係</td> <td>所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課</td> <td>所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> </tbody> </table>	海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	熊野町役場 高齢者支援課	所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係	所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	坂町役場 民生部保険健康課	所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市役所 介護保険課	所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)
海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
熊野町役場 高齢者支援課	所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係	所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
坂町役場 民生部保険健康課	所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市役所 介護保険課	所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																

## 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・施設名	特別養護老人ホーム花みずき
申請するサービス種類	(介護予防)短期入所生活介護(空床利用型)

措 置 の 概 要																	
1	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応窓口及び連絡先 : 広島県安芸郡海田町大立町6番4号 電話 (082) 821-0201 FAX (082) 821-0220 (受付9:00~17:00)</li> <li>・苦情受付担当者 : 石橋 紘一 (生活相談員:常勤)</li> <li>・苦情解決責任者 : 沖田 和之 (施設長:常勤)</li> </ul>																
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情者に対し、電話や自宅訪問により、苦情の内容についての状況把握に努め、以下に示すような手順を追って必要な対応策を講じる。</p> <p>(1) 直接的なサービス提供に関するものについては、当該サービス提供事業所の担当者等と連絡を取り、係る必要な対応策を協議し、円滑かつ誠意をもって善処する。</p> <p>(2) 介護サービス計画書の内容に関するものについては、計画作成を担った介護支援専門員を交え、必要な調整を図り善処する。</p> <p>(3) 上記(1)、(2)の善処を行ってもなお、苦情申し立て者が、国保連への苦情申し立てを希望する場合は、これを受け付け、国保連にその内容を送致する。</p>																
3	<p>苦情内容の記録および保管</p> <p>苦情が発生した場合には、相談・苦情内容記録票兼処理票に苦情概要および対処概要を記載し、苦情処理後2年間は保管するものとする。</p>																
4	<p>その他参考事項</p> <p>その他の相談窓口(公的機関においても苦情申出等ができます。)</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>海田町福祉保険部 長寿保険課</td> <td>所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>熊野町役場 高齢者支援課</td> <td>所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係</td> <td>所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>坂町役場 民生部保険健康課</td> <td>所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市役所 介護保険課</td> <td>所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係</td> <td>所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係</td> <td>所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> <tr> <td>広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課</td> <td>所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)</td> </tr> </tbody> </table>	海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	熊野町役場 高齢者支援課	所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係	所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	坂町役場 民生部保険健康課	所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市役所 介護保険課	所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)	広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)
海田町福祉保険部 長寿保険課	所在地 〒736-0065 安芸郡海田町南昭和町14番17号 電話番号 (082)823-9609 FAX (082)823-9627 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
熊野町役場 高齢者支援課	所在地 〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 (082)820-5605 FAX (082)855-0155 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
府中町役場 福祉保健部高齢介護課 介護保険係	所在地 〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3235 FAX (082)286-3199 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
坂町役場 民生部保険健康課	所在地 〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1番1号 電話番号 (082)820-1504 FAX (082)820-1521 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市役所 介護保険課	所在地 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市南区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒734-8523 広島市南区皆実町一丁目4番46号 電話番号 (082)250-4138 FAX (082)254-9184 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島市安芸区 厚生部健康長寿課 介護保険係	所在地 〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 電話番号 (082)821-2823 FAX (082)821-2832 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																
広島県 国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)551-9126 対応時間 8時30分~17時15分(土・日・祝日を除く)																