

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

別紙1

事業所又は施設名	介護老人保健施設 桜の里
申請するサービスの種類	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 介護予防短期療養介護・介護予防通所リハビリテーション

処置の概要

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

- ① 事業所内に苦情・相談窓口を設置するとともに、また、相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密の維持のため、苦情・相談専用室を設けます。
- ② 苦情・相談窓口担当者を専任し、当該担当者が苦情・相談に当たります。なお、下記事項2の体制及び手順で苦情・相談の解決に当たります。
- ③ 苦情・相談窓口（連絡先）

熊本県合志市須屋702
介護老人保健施設 桜の里
(責任者) 管理者 信岡 幸彦

(担当者) 支援相談員 村山 伸子・上林 陽子・狩野 清美
看護師長 泉田 多美江
介護支援専門員 田原 一美
(電話番号) 096-343-8377
(FAX) 096-346-0371
(対応時間) 8:30 ~ 17:00

2. 円滑かつ迅速に苦情の処理を行うための処理体制・手順。

サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理します。

- ① 苦情・相談窓口の担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分に聴き、内容を確認したうえで、苦情・相談処理台帳に記載します。
- ② 窓口担当者は苦情・相談についての内容を十分に確認し、苦情処理方法又は相談解答を処理台帳に記載した上で管理者に報告します。
- ③ 窓口担当者で解決が困難な場合、管理者と協議し解決します。
- ④ 早急に具体的な対応を行い、改善について利用者に確認を行います。
- ⑤ 利用者から納得が得られない場合は他の事業所を選択してもらうなどの必要な処置を講じます。
- ⑥ ⑤での解決が困難な場合は、国保連合会に苦情申し立てのできることを、利用者に伝えます。
利用者が国保連合会に対し、苦情申し立てを希望する場合は、それに対し必要な援助を行います。
- ⑦ 苦情処理についての成果などを台帳に記入し、同じ問題を繰り返さないよう、その中身や原因をきちんと分析し、サービスの質を高める努力します。

上記の手順にて納得が得られない場合は、利用者の同意のもと、サービス事業者を選択していただきます。

3. その他苦情受付機関

- ① 熊本県国民健康保険団体連合会苦情相談窓口

住所：〒862-0911 熊本市健軍2丁目4番10号熊本県市町村自治会館5階
Tel 096 (214) 1101 · Fax 096 (214) 1105

- ② その他市町村苦情相談窓口

2025年6月1日現在

個人情報の利用目的

介護老人保健施設 桜の里では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当施設において行われる学生の実習への協力
 - －当施設において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供