

## 11 サービス提供に関する相談、苦情について

### 【当施設における苦情解決体制】

#### ○苦情解決体制

・苦情解決責任者 責任体制を明確にする為、理事長、施設管理者、事務局長を苦情解決責任者とする。

#### ○苦情受付担当者

・苦情受付担当者の職務

ア 苦情、意見、要望等の受付

イ 苦情内容、要望等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその解決策、改善状況等を解決責任者へ報告

#### ○苦情受付手順

(1) 利用者への周知

(2) 苦情の受付(意見箱、電話・面接・書面等)

(3) 苦情受付の報告、確認

(4) 苦情解決に向けての話し合い

解決結果の報告及び公表

#### (1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 地域医療連携室	利用時間 9:00～17:00 利用方法 電 話 098-889-7373(直通) 面 接 当施設:地域医療連携室 意見箱 介護医療院入口に設置
【市町村(保険者)の窓口】 南風原町役場 民生部 保健福祉課	所 在 地 沖縄県島尻郡南風原町字兼城 686 番地 電話番号 098-889-4416 F A X 098-889-7657
【公的団体の窓口】 国保連介護サービス 苦情処理相談窓口	所 在 地 那覇市西 3 丁目 14 番 18 号(国保会館) 電話・FAX 098-860-9026 受付時間 9:00～17:00

【国保連合会における苦情対応窓口】 ※沖縄県国民健康保険団体連合会

#### ○受け付ける苦情の内容

介護サービス全般、保険料、要介護認定に関すること

#### ○申立てできる人

本人、本人の申立てが困難な場合は代理人(家族、介護支援専門員、民生委員等)

## 12 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 入所者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者は、入所者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
----------------------------	---