

## 10 非常災害対策

- (1) 当施設に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- (2) 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 定期的に避難、救出、その他必要な訓練(夜間想定訓練を含む)を行います。  
避難訓練実施時期:(毎年2回)
- (4) 訓練の実施に当たって、地域住民との連携が図れるよう努めます。

## 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)