



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

【苦情相談窓口・医療安全管理委員会】

武蔵野療園病院 介護医療院では、利用者さまに「安心で安全」な介護サービスを提供出来るよう、また、地域の皆さまに信頼される施設であるために、苦情相談への取り組みを行っております。

I. 利用者さまからの相談または苦情に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者

担当者：看護部 看護部長 茂木由美子

窓口：苦情相談窓口（看護部長室）

東京都中野区江古田 2-24-11

受付時間：月曜日から金曜日 9:00～17:00（緊急時は 24 時間対応）

電話：03-3389-5511（代表）

F A X：03-3389-5871

担当者が不在の場合の対応方法

地域連携室 相談員または病棟 主任看護師が受付及び聞き取りを行い管理者に引継ぐ

電話：03-3389-5511（代表）

FAX：03-3389-5871

その他の苦情相談窓口

東京都福祉保健局 高齢社会対策部 介護保険課 03-5320-4597

II. 円滑かつ迅速に苦情を処理するための体制及び手順

- ① 苦情相談があった場合は、状況を詳細に把握するため、聞き取りや事情の確認を行う。
- ② 苦情の原因を分析するために、管理者及び病棟責任者と共に対処策を協議する。
- ③ ご利用者さまに対処策をご説明し、同意のもとに実施する。
- ④ 担当者だけでは問題解決が難しい場合は、病院運営会議または法人本部と協議し対応する。
- ⑤ 法人だけでは問題解決が難しい場合は、東京都に相談して助言を求める。
- ⑥ 同様の苦情が起こらないよう、再発防止に努める。
- ⑦ 一連の経過を記録し、5年間保管する。

IV. その他参考事項

介護医療院の運営、管理に関わる運営会議及び医療安全管理委員会を設置している。

【苦情相談窓口】 電話 03-3389-5511