

利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

事業所又は施設名	介護老人保健施設 おおた
申請するサービス種類	介護老人保健施設

措置の概要

1 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

相談・苦情に対する常設の窓口として、苦情受付担当者を置いている。基本的な事項については誰でも対応できるようにとともに、苦情受付担当者に必ず引き継ぐようとする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、速やかに対応する。

電話番号:092(323)1251 FAX番号:092(323)1253

苦情受付担当者:

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに苦情受付担当者へ報告し苦情受付担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに職員からも事情を確認する。
- ② 苦情受付担当者が必要があると判断した場合は、苦情解決責任者を含めて検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合も必ず苦情解決責任者まで結果を報告する。)。
- ③ 検討後、迅速に対応を行う。(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ④ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 ケアプランを作成した指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理を行うための手順

上記2に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告する。

4 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ③ 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。

住まいの市及び福岡県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝える事が出来ます。

- ① 糸島市介護保険課:TEL092(323)1111・FAX092(321)1139
〒819-1192 糸島市前原西1丁目1番1号
- ② 糸島市前原東地域包括支援センター:TEL092(321)0543・FAX092(321)4543
〒819-1105 糸島市潤1丁目22-1(あごら)
- ③ 福岡市西区役所:TEL092(881)2131
〒819-8501 福岡市西区内浜1丁目4-1
- ④ 福岡県国民健康保険団体連合会(介護サービス相談窓口):TEL092(642)7859
FAX092(642)7856 〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町 13-47