

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	介護老人保健施設やすらぎ
申請するサービス種類	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

### 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、相談担当を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に引継ぐようにする。

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、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電話番号 : 093-653-1112 FAX番号 : 093-653-1120

相談担当者 : 舌間 久能 / 杉本 智恵 / 境 祐二

また、行政また、行政(八幡東区役所保健福祉相談コーナー)または健康保険団体連合会(福岡県国民健康保険団体連合会)の相談窓口も利用できる旨を掲示案内する。

#### 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、直ちに管理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担当者からも事情を確認する。

②管理者が必要があると判断した場合は、本人・家族・関係者まで含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も必ず本人・家族・関係者まで結果を報告する)。

③検討の結果必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者へ謝罪に行く、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 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

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。

②従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。