

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	医療法人ふらて会 西野病院訪問リハビリテーション
申請するサービス種類	訪問リハビリテーション、介護予防訪問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

<担当者> 寶崎 千尋
沖 千尋

<対応時間> 月曜日～土曜日
8：30～17：30

<連絡先> TEL 093-653-2122
FAX 093-653-2666

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、直ちに相談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担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする。対応の経過を記録する（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ 記録を保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 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 朝礼で利用者及び家族の要望や訴えに対して確認を行い情報共有を図る。
- ② 従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ③ 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者に説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示する。

4 公的機関の相談窓口

北九州市保健福祉サービス苦情相談窓口	093-582-2077
北九州市介護保険課	093-582-2771
小倉北区 保健福祉課 介護保険担当	093-582-3433
小倉南区 保健福祉課 介護保険担当	093-951-4127
八幡東区 保健福祉課 介護保険担当	093-671-6885
八幡西区 保健福祉課 介護保険担当	093-642-1446
戸畑区 保健福祉課 介護保険担当	093-871-4527
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859