

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	とりかい介護老人保健施設
提供するサービスの種類	介護老人保健施設 短期入所療養介護 (介護予防短期入所療養介護) 通所リハビリテーション (介護予防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、相談担当者を置いている。又、担当者が不在のときは、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、担当者に必ず引き継いでいる。

(電話番号) 092-831-6062 (FAX) 092-831-6071

(担当者) とりかい介護老人保健施設

(介護支援専門員) 古川雄太・岩田かおり・深川由花

(支援相談員) 山田悠太・半田智子・玉置絵理

- ・上記相談窓口及び処理体制等について、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用書及び家族に文書を配布し周知を図っている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、ただちに相談担当者又は支援相談員が相手方に連絡を取り、直接行くなどして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。
- ・直接担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け、速やかに相談事項の処理を行う。
- ・管理者が、必要であると判断した場合は、検討会議(管理者を長とする施設運営委員会のメンバーによる)を行う。
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。
- ・苦情の内容によっては、関係機関(保健所、福祉事務所等)に報告を行う。
- ・必ず処理結果等を職員全員に対し朝礼等で報告するとともに、文書回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止を促す。
- ・記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、研修会の際に活用するなど再発を防ぐために役立てる。

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なサービスの提供を心がけている。
(月一回の施設運営委員会にて職員への周知を図る)
- ・損害賠償等については、介護老人保健施設総合保障制度に加入し、誠意を持った対応を行う。
- ・その他の苦情・相談・疑問お問合せ窓口
福岡県国民健康保険団体連合会(介護保険課) 電話 092-642-7859
福岡市城南区福祉・介護保険課(電話092-833-4105)東区福祉・介護保険課(電話092-645-1069)
〃 早良区福祉・介護保険課(電話092-833-4355)博多区福祉・介護保険課(電話092-419-1081)
〃 西区福祉・介護保険課 (電話092-895-7066)南区福祉・介護保険課(電話092-559-5125)
〃 中央区福祉・介護保険課(電話092-718-1102)
福岡県運営適正化委員会(092-915-3511)
- ・高齢者虐待に関する行政の相談等窓口
福岡市福祉局高齢社会部事業者指導課(電話092-711-4319)