

利用者から苦情を処理する為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 寿苑
申請するサービス種類	介護老人保健施設・（介護予防）短期入所療養介護 （介護予防）通所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

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。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、担当者に必ず引き継いでいる。

苦情の受け付けは口頭でも行うが、施設内に『ご意見箱』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。

電話番号：0944-63-3943 FAX番号：0944-63-3945

相談担当者：（支援相談員） 樺島 静子・中村 愛・赤尾 紀功子

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、担当の職員からも事情を確認する。
- ②相談担当者は、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。
- ③相談担当者が、必要があると判断した場合には、管理者を含めた検討会議を行う。検討会議を行わない場合も、必ず管理者に処理結果を報告する。
- ④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）
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦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。処理内容を苦情の合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掛けている。

（毎朝朝礼等で確認、看護・介護等に対して月1回の研修実施等）

損害賠償については、東京海上日動火災保険株式会社に加入し、誠意をもった対応を行う。

5 公的機関の相談窓口

窓 口	電 話 番 号	F A X 番 号
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険係	092-642-7859	092-642-7856
みやま市 介護支援課 介護保険係	0944-64-1555	0944-64-1601
福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部	0944-75-6301	0944-75-6340
筑後市 市民生活部 高齢者支援課 介護保険担当	0942-53-4115	0942-53-4119
大牟田市 保健福祉部 健康福祉推進室 福祉課 介護保険担当	0944-41-2683	0944-41-2552
八女市 健康福祉部 介護長寿課 介護サービス係	0943-23-2545	0943-30-1505