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　こうわか苑
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、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電　話　番　号　：　０９４４－６３－８８８８
Ｆ　Ａ　Ｘ　：　０９４４－６３－８２８８
相 談 担 当 者　：　事務長　　上村　和史
支援相談員　伊藤　忠裕　松崎　吉彦

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（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　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。

４　公的機関の相談窓口

みやま市介護保険課　電話番号　０９４４－６４－１５５５
FAX 番号　０９４４－６４－１６０１
広域連合柳川支部　電話番号　０９４４－７５－６３０１
FAX 番号　０９４４－７５－６３４０
筑後市役所市民生活部　電話番号　０９４２－５３－４１１５
高齢者支援課　FAX 番号　０９４２－５３－４１１９
・・・・・・・・・・・・・　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口　電話番号　０９２－６４２－７８５９
FAX 番号　０９２－６４２－７８５６