

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	新飯塚診療所
申請するサービスの種類	訪問リハビリ・介護予防訪問リハビリ事業

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、苦情受付責任者を置いている。また、苦情受付責任者が不在の時は、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。 ・窓口設置場所 福岡県飯塚市柏の森 946-6 ・窓口開設時間 営業日の午前 8 時 50 分から午後 5 時 20 分まで ・対応者 苦情受付責任者 事務長 （電話番号）0948-22-2680 - 苦情管理責任者 本部介護福祉部 部長（電話番号）092-651-9807 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 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。 ② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者出席のもと、対応策の協議を行う。 ③ 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。 ④ 解決困難な場合 適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。 ⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。 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。 ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。 4 公的機関の相談窓口 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">1) 飯塚市役所（介護保険課）</td><td style="width: 40%;">飯塚市新立岩 5-5</td><td style="width: 20%; text-align: right;">0948-22-5500</td></tr> <tr> <td>2) 嘉麻市役所（高齢者介護課）</td><td>嘉麻市上山田 392</td><td style="text-align: right;">0948-53-1182</td></tr> <tr> <td>3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課</td><td>福岡市博多区吉塚本町 13-47</td><td style="text-align: right;">092-642-7859</td></tr> <tr> <td>4) 広域連合 田川・桂川支部</td><td>嘉穂郡桂川町大字土居 424-1</td><td style="text-align: right;">0948-65-1097</td></tr> </table>			1) 飯塚市役所（介護保険課）	飯塚市新立岩 5-5	0948-22-5500	2) 嘉麻市役所（高齢者介護課）	嘉麻市上山田 392	0948-53-1182	3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課	福岡市博多区吉塚本町 13-47	092-642-7859	4) 広域連合 田川・桂川支部	嘉穂郡桂川町大字土居 424-1	0948-65-1097
1) 飯塚市役所（介護保険課）	飯塚市新立岩 5-5	0948-22-5500												
2) 嘉麻市役所（高齢者介護課）	嘉麻市上山田 392	0948-53-1182												
3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課	福岡市博多区吉塚本町 13-47	092-642-7859												
4) 広域連合 田川・桂川支部	嘉穂郡桂川町大字土居 424-1	0948-65-1097												

2024.7.1 新飯塚診療所