

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 | 千鳥橋病院 たちばな診療所 |
| 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 福岡県糟屋郡新宮町夜臼5丁目5-17
 - ・窓口開設時間 営業日の午前9時00分から午後5時00分まで
 - ・対応者 苦情受付責任者 たちばな診療所事務長 （電話番号）092-692-5211
苦情管理責任者 福岡医療団介護福祉部部長 電話 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械を通じて、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

○各保険者

| | |
|------------------------|-----------------|
| 福岡市 福岡市役所保健福祉局介護保険課 | 電話 092-733-5452 |
| 福岡市東区福祉・介護保険課 | 電話 092-645-1069 |
| 福岡市博多区介護保険課 | 電話 092-419-1078 |
| 古賀市介護支援課 | 電話 092-942-1156 |
| 広域連合粕屋支部 | 電話 092-652-3111 |
| 福岡県保健医療介護部高齢者支援課 | 電話 092-643-3253 |
| 福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 | 電話 092-642-7859 |