

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	田川診療所
申請するサービス種類	居宅療養管理指導・介護予防居宅療養管理指導事業

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
- ・窓口開設時間 平日；午前9時～午後17時 土曜；午前9時～午後13時
- ・対応者 苦情受付責任者 管理者 谷垣 務 電話0947-42-8403 (FAX) 0947-46-2283
苦情管理責任者 本部介護福祉部 部長 電話 092-651-9807
(FAX 092-651-9853)

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、関係者の出席のもと、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。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- 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

○各保険者

田川市 田川市役所 高齢福祉課 電話 0947-44-2000

広域連合田川・桂川支部 電話 0947-49-1093

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

居宅療養管理指導事業所（田川診療所）重要事項の概要

1. 当事業所の概要

- (1) 当事業所の相談窓口 電話
(2) 当事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所番号	4015619440	提供地域	田川市・田川郡部
-------	------------	------	----------

- (3) 当事業所の営業時間

営業日	月曜日～金曜日午前 9 時 00 分～午後 17 時 00 分	土曜日午前 9 時 00 分～午後 13 時 00 分
休日	日曜日・祝日	その他の休日
		12 月 30 日～1 月 3 日

2. の勤務体制

管理者（医師）	1 名	当事業所の営業時間
看護師	5 名	当事業所の営業時間
事務	3 名	当事業所の営業時間

3. サービス内容

要介護状態または要支援状態にある利用者に対し、心身機能の回復または維持、日常生活上の自立を助けることを目的とします

4. 利用料

- (1) 利用料 ⇒介護保険の適用がある場合は、介護保険負担割合証に記載された割合が利用者の自己負担額となります。
(2) その他、費用の徴収が必要になった場合は、その都度利用者又はその家族に説明し、同意を得たものに限り徴収するものとします。

5. 当事業所の特徴など

- (1) 運営方針 要支援、要介護者等が居宅において可能な限りその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、医師が通院困難な利用者に対して、その居宅を訪問して、その心身の状況、置かれている環境等を把握し、それらを踏まえて療養上の管理及び指導を行い、療養生活の質の向上を図ります。

6. サービス内容に関する苦情の対応

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」の通り

7. 事故発生時の対応

- (1) 利用者の病状の急変、その他緊急事態が発生した場合の医療機関の確保と速やかに主治医の指示が得られるような体制を確保します。主治医の指示に従って必要な措置を講じ、主治医と連絡が困難な場合には、緊急搬送等の的確な措置を取るとともに、速やかにご家族および居宅支援事業所、関係市町村に連絡することとします。
(2) 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

8. 秘密保持

- (1) 当事業所、介護支援専門員及び当事業所の使用する者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持は契約終了後も同様です。
(2) 当事業所は、利用者及び家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス提供事業者担当者会議において利用者及び家族の個人情報を用いません。

9. 賠償責任

当事業所は、サービス提供にともなって当事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

保険会社名：三井住友海上火災保険株式会社

保険名：民医連・介護事業所責任保険