

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 シャンティ
申請するサービス種類	介護老人保健施設、（予防）通所リハビリテーション （予防）短期入所療養介護、（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。

電 話 番 号 : 0 9 4 4 - 7 2 - 3 5 0 8

F A X : 0 9 4 4 - 7 2 - 1 7 0 5

相 談 担 当 者 : 徳永・岡

相 談 時 間 : 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

（不在時は担当者より連絡を入れさせていただきます）

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 従業員の法人の苦情対応マニュアルの確認を行い、研修等により接遇面、サービスの質の向上に努める。

4 公的機関の相談窓口

- | | |
|-----------------------------|--|
| ・ 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談窓口 | 電話番号 0 9 2 - 6 4 2 - 7 8 5 9
FAX 番号 0 9 2 - 6 4 2 - 7 8 5 6 |
| ・ 福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部 | 電話番号 0 9 4 4 - 7 5 - 6 3 0 1
FAX 番号 0 9 4 4 - 7 5 - 6 3 4 0 |
| ・ みやま市役所 保健福祉部 介護支援課 介護保険係 | 電話番号 0 9 4 4 - 6 4 - 1 5 5 5
FAX 番号 0 9 4 4 - 6 4 - 1 6 0 1 |
| ・ 大川市役所 健康課 介護保険係 | 電話番号 0 9 4 4 - 8 5 - 5 5 2 2
FAX 番号 0 9 4 4 - 8 6 - 8 4 6 4 |