

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ます。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なります。

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：0944-72-3508

FAX：0944-72-1705

相談担当者：徳永・岡

相談時間：8：30～17：30

（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 従業者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 092-642-7859

FAX 番号 092-642-7856

・福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部

電話番号 0944-75-6301

FAX 番号 0944-75-6340

・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 0944-64-1555

FAX 番号 0944-64-1601

・大川市役所 健康課 介護保険係

電話番号 0944-85-5522

FAX 番号 0944-86-8464