

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 城浜診療所
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 福岡市東区1丁目6番8号
- ・ 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	事務長	（電話番号）092-671-3031
苦情管理責任者	本部介護福祉部 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

