

## 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	小倉南ヴィラガーデン
申請するサービス種類	介護老人保健施設

### 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とする。

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。

営業日、営業時間以外についても、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電話番号：093-473-1011 FAX番号：093-473-7722

相談担当者：笠置 素美、金丸 靖彦、井上 真由美、進 由貴

#### 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者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、相談担当者が必要で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 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

#### 3 ケアプランを作成した指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理を行うための手順

上記2に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告する。

#### 4 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。  
・全従業者を対象に、職場研修を年1回行う。

#### 5 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相談窓口

〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859

各区役所保健福祉課 高齢者・障害者相談コーナー(介護保険担当)

小倉南区 〒802-8510 小倉南区若園五丁目1-2 093-952-4800

小倉北区 〒803-8510 小倉北区大手町1-1 093-582-3430

八幡東区 〒805-8510 八幡東区中央一丁目1-1 093-671-4800

八幡西区 〒806-8510 八幡西区筒井町15-1 093-645-4800

門司区 〒801-8510 門司区清滝一丁目1-1 093-321-4800

戸畠区 〒804-8510 戸畠区千防一丁目1-1 093-881-4800

若松区 〒808-8510 若松区浜町一丁目1-1 093-751-4800

苅田町役場保険健康課介護保険係

〒800-0392 苅田町富久町一丁目19-1 093-434-1111