

## 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	特別養護老人ホーム恵愛園 特別養護老人ホーム第二恵愛園
申請するサービス種類	介護老人福祉施設

### 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。

営業日、営業時間以外についても、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号：0947-72-7077 F A X 番 号：0947-72-8088

相 談 担 当 者：谷口稔(生活相談員) 上村裕美(生活相談員) 原口敏江(介護支援専門員)

#### 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 (サービスの改善)が必要であると判断した場合は、(第三者)まで含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も必ず(利用者)まで結果を報告する。)

③ 検討の結果、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 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。

#### 5 公的機関の相談窓口

福岡県社会福祉協議会 〒816-0804 春日市原町3丁目1-7

電話番号 092-584-3377 F A X 092-584-3369

介護保険広域連合田川・桂川支部 〒825-0016 田川市新町18-7 田川自治会館内

電話番号 0947-49-1093 F A X 0947-49-1097

国民健康保険団体連合会 〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13番47号

電話番号 092-642-7800 F A X 092-642-7852

\* 備考1 上記の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

2 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者に説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。