

入所者、利用者及びその家族からの苦情を処理するために講じる措置の概要



事業所又は事業所名	社会医療法人北九州病院 介護老人保健施設あけぼの苑
申請したサービス種類	介護老人保健施設・短期入所療養介護・通所リハビリテーション

措 置 の 概 要

- 1 入所者、利用者及びその家族からの相談、苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置し、相談窓口担当者を置いている。また、市町村・国保連合会の調査等に協力し、指導又は助言を受けた場合には必要な改善を図るとともに、市町村・国保連合会から求めがあったときは改善状況を報告する。

《連絡先》

電話番号 093-475-6000 FAX 093-475-8820

担当者 デイケア責任者：西 野里美 支援相談員：梅田浩一・上田梨絵・内田浩司

- 2 苦情に迅速かつ適切に対応するための処理・手順

まず始めに、相談窓口担当者が相談・苦情を受けその内容を聞き、問題を把握し、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決する。
(問題が解決した場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。)

相談窓口担当者の判断では解決が困難な場合は、管理者まで含めた検討会議を行う。

処遇によっては下記手順により、県・保険者・国保連等の担当の指導又は助言を受けながら迅速かつ適切に苦情処理を行う。

- ① 苦情処理台帳に記入する。
- ② 苦情についての事実確認を行う。
- ③ 苦情処理について関係者との連携を図る。
- ④ 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- ⑤ 苦情処理は原則としてその日のうちに行う。

- 3 その他参考事項

普段から苦情がでないようなサービス提供を心がける。

(毎日申し送りでの確認、職員に対する研修の実施、入所者、利用者及びその家族、または利用者が利用している他のサービス事業者及び居宅サービス計画者等との連携を図る等)

- 4 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

☆福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口

〒812-8512 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)

門司区 〒801-8510 門司区清滝一丁目1-1 093-331-1881 (内線472)

小倉北区 〒803-8510 小倉北区大手町1-1 093-582-3433 (直通)

小倉南区 〒802-8510 小倉南区若園五丁目1-2 093-951-4111 (内線472)

八幡東区 〒805-8510 八幡東区中央一丁目1-1 093-671-0801 (内線472)

八幡西区 〒806-8510 八幡西区黒崎三丁目15-3 093-642-1441 (内線472)

若松区 〒808-8510 若松区浜町一丁目1-1 093-761-5321 (内線472)

戸畑区 〒804-8510 戸畑区千防一丁目1-1 093-871-1501 (内線472)

※ 尚、当施設に対するご意見・ご要望等がございましたら、

事務部長・看護部長・療養棟師長・デイケア責任者までご連絡下さい。