

(標準様式5)

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 グリーン・ヒル若松
申請するサービス種類	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、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**

相談担当者 事務長(兼務 若戸病院 総務部長)

相談担当者 支援相談員

TEL：093-742-0033

FAX：093-742-8918

Email：greenhil@trust.ocn.ne.jp

上記相談窓口及び処理体制等について施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に、利用者及び家族に文書を配布し周知を図るものとする。

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、ただちに相談担当者または支援相談員が相手方に連絡を取り、直接伺うなどして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 相談担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告すると等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け速やかに相談事項の対処を行う
- ③ 管理者が、必要があると判断した場合は、検討会議を行う。
- ④ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする（利用者に謝罪に伺うなど）。
- ⑤ 苦情の内容によっては、関係機関（保健所・福祉事務所等）に報告を行う。
- ⑥ 必ず対応結果等を職員全員に対し朝礼等で報告するとともに、文書回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止を促す。
- ⑦ 記録を台帳に保管し、研修会の際に活用するなど再発を防ぐために役立てる。

(標準様式5)

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 グリーン・ヒル若松
申請するサービス種類	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、訪問リハビリテーション

措 置 の 概 要
3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入） 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。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。 苦情の受付は口頭でも行い、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。 4 その他参考事項 ① 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。 （毎日朝礼等で確認、全職員に対してつき年1回以上の研修の実施等） ② 損害賠償等については、損害保険に加入し、誠意を持った対応を行う。 ③ 苦情相談の対応として、北九州市各区役所の他、各自治体の介護保険担当を記す。 若松区 093-761-4046（直通） 八幡西区 093-642-1446（直通） 門司区 093-331-1881（内線472） 小倉北区 093-582-3433（直通） 八幡東区 093-671-0801（内線472） 戸畑区 093-871-1501（内線472） 遠賀郡芦屋町 福祉課 高齢者支援係 093-223-3536（直通） 遠賀郡水巻町 福祉課 高齢者支援係 093-201-4321（代表） 遠賀郡遠賀町 福祉課 福祉高齢者支援係 093-293-1234（代表） 遠賀郡岡垣町 長寿あんしん課 長寿支援係 093-282-1211（代表） 福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859 備考 上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。