

利用者からの相談又は苦情等処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	社会福祉法人 寿泉会 介護老人保健施設ラ・パス
申請するサービス種類	介護老人保健施設

措 置 の 概 要

- 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いが窓口に「ご意見箱」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。

受 付 時 間 : 午前8時30分～午後5時30分
電 話 番 号 : 0946-23-1322 F A X 番 号 : 0946-23-1272
相 談 担 当 者 : 荒川 久美子（支援相談員）
解 決 責 任 者 : 田熊 博（管理者）
- 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、直ちに支援相談員が本人又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 支援相談員が必要であると判断した場合は、管理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管理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（苦情・受付票）を保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
- 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。
- その他
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・終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。

公的機関への苦情・相談窓口

要望や苦情などは、担当支援相談員にお寄せいただければ、別紙「利用者からの相談又は苦情等処理するために講ずる措置の概要」のとおり速やかに対応いたしますが、玄関に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。その他、下記機関でも要望や苦情を受け付けております。

朝倉市役所 介護サービス課

〒838-0061 朝倉市菩提寺4 1 2 番地

TEL : 0946-22-1111 FAX : 0946-22-1118

筑前町役場 福祉課／高齢者福祉係

〒838-0298 朝倉郡筑前町篠隈 373

TEL : 0946-22-3442 FAX : 0946-24-8751

広域連合 朝倉支部

〒838-0211 朝倉郡筑前町久光 951-1 めくばーる健康福祉館内

TEL : 0946-21-8021 FAX : 0946-21-8031

大刀洗町役場 健康福祉課／健康推進係

〒830-1298 三井郡大刀洗町大字富多 819

TEL : 0942-77-2266 FAX : 0942-77-2205

広域連合 うきは・大刀洗支部

〒839-1393 福岡県うきは市吉井町新治 372 うきは市庁舎西別館

TEL : 0943-74-5355 FAX : 0943-74-5353

福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課

〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町 1 3 番地

TEL : 092-642-7859 FAX : 092-642-7857