利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	介護老人保健施設　『サンライフ聖峰』
提供するサービス種類	○ 介護老人保健施設 ○（介護予防）短期入所療養介護 ○（介護予防）通所リハビリテーション ○（介護予防）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・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に対応する。

（電話番号）　０９４３-７２－３４４６

（担 当 者）　支援相談員：有馬 毅、久保山 美紀子、永松 瑞喜、中村 真悠
※ 訪問リハビリテーション　理学療法士　四方 由里

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書及び家族に文書を配布し周知を図っている。

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、ただちに各相談担当者が相手方に連絡を取り、直接行く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副施設長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処理を行う。

③ 副施設長が、必要があると判断した場合は、検討会議（管理者を長として各職種１名以上で構成）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（利用者に謝罪に行くなど）。

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 必ず処理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（パソコンのデータベース）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。

3　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ている。
（毎日朝礼等で確認、看護・介護職員等に対して月１回の研修の実施等）

② 損害賠償等については、
あいおいニッセイ同和損害損保保険（保険契約者 医療法人聖峰会）に加入し、誠意をもった対応を行う。

4　公共機関の苦情窓口

福岡県国民健康保険団体連合（介護保険課）
福岡市博多区吉塚本町13-47　電話（092）642-7859

久留米市健康福祉部介護保険課
久留米市城南町15-3　電話（0942）30-9247

福岡県介護保険広域連合うきは・大刀洗支部
うきは市吉井町983番地1　るり色ふるさと館2階　電話（0943）74-5355

朝倉市介護サービス課給付育成係
朝倉市菩提寺412-2　電話（0946）22-1111