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	グリーンビュー希望ヶ丘
申請するサービス種類	介護老人保健施設

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

・相談または苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。
・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、文章による苦情・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は、後日速やかに対応する。

グリーンビュー希望ヶ丘
電 話 番 号 ： 0943－25－2588　　FAX: 0943－23－5500
相談担当者 ： 責任者　(事務長)　加藤 裕幸
副任　(看護部長)　安則 彰子
副任　(主任相談員)　大澤 美紀

八女市介護保険担当課　0943－23－1308　(FAX:0943－30－1505)
八女市地域包括支援センター　0943－23－1203　(FAX:0943－24－8092)

福岡県国民健康保険団体連合会
介護サービス苦情相談窓口　092－642－7859　(FAX:092－642－7856)

・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、利用者及び家族に対して文書を配布し周知を図っている。
・所定の場所に、『ご意見箱』を設置している。　(参考　利用約款第10条)

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の職員からも事情を聴取する。
② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
③ 検討の結果等を踏まえて、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 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がける。
・損害賠償等については、全老健共済保険に加入し、誠意をもって対応する。
・新規従業者には、研修期間(3日以上)を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
・年1回程度は、家族アンケートを行い全職員の資質向上研修の参考にする。

グリーンビュー希望ヶ丘　施設長　犬丸雅比古

(更新:2025年2月1日)