

(別様式 3)

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 愛生
提供するサービス種類	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

利用者及び家族等（以下「利用者」という。）からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

- ①事業所名 介護老人保健施設 愛生
所在地 人吉市南泉田町 89 番地
- ②電話 (0966) 28-3586 FAX (0966) 28-3602
- ③対応時間 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 30 分
- ④担当者名 福田 裕貴（支援相談員）

※ 上記担当者不在の時は、当事業所の他の従業者が対応し、担当者に確実に伝えます。

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確認する。
- 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に、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けます。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行います。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保。
 - ・ 新規従業者においては、新人職員研修を入職時に設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応します。
- ③ 当事業所が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関（市町村等）への申し立てもできますので、希望される場合には、必要な協力を行います。
- ④ 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は、速やかに改善します。
- ⑤ 当事業所が行うサービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やか賠償します。

4 公的機関の相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
〒862-0911 熊本市健軍 1 丁目 18 番 7 号
TEL：096-214-1101 FAX：096-214-1105