

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	特別養護老人ホーム 恵の家／恵の家 短期入所生活施設
申請するサービス種類	介護老人福祉施設／短期入所生活介護

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ます。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ぎをします。苦情の受付は口頭でも行いますが、窓口に「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します。

電話番号： 093-282-0021

FAX番号： 093-282-0026

担当者： 施設部長 河原 謙晃

責任者： 施設長 濱本 真宏

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します。
- ②苦情の内容については管理者に報告するとともに、担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全体で検討会議を行います。
- ③検討の結果等踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をします。（利用者に謝罪に行くことや、ケアプランの見直しをするなど）
- 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ます。

3 その他参考事項

- ①普段から苦情が出ないよう、サービス業務内容を事前に十分検討します。（問題があれば朝礼や夕方の反省会で確認します）
- ②従業者の資質向上のため、研修を定期的実施します。

4 公的機関の相談窓口

岡垣町役場（福祉課） 093-282-1211

遠賀町役場（福祉課） 093-293-1234

水巻町役場（福祉課） 093-201-4321

芦屋町役場（福祉課） 093-223-3927

中間市役所（福祉課） 093-245-7716

福岡県介護保険広域連合遠賀支部 093-291-5266

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

福岡県運営適正化委員会 092-915-3512

（第三者委員）

当法人監事 竹山 公浩 093-691-0107

熊本学園大学教授 西崎 緑 090-4986-4775