

利用者（入所者）からの苦情を処理するための措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホーム添寿園
申請するサービスの名称	介護老人福祉施設・（介護予防）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、苦情受付責任者を置いている。また苦情受付責任者が不在の時は、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。苦情の受け付けは口頭でも行うが、施設内に『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。

苦情相談受付窓口	毎週月曜日 ～ 土曜日 8：30 ～ 17：30
担当者	事務長 鈴見 範親
受付時間	Tel 0947-82-2122 fax 0947-82-2055

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、ただちに相談担当者又は支援相談員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管理者に報告することとともに、その指示を受け速やかに相談事項の処理を行う。

③相談担当者が必要であると判断した場合は、管理者を含めた検討会議を行う。

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（保健福祉環境事務所・広域連合）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や、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等）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 ケアプランを作成した指定居宅支援事業所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。

4 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掛ける。

①毎日の朝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。

5 公的機関の相談窓口

福岡県介護保険広域連合 田川桂川支部	田川市橋岡18-7 田川自治会内	Tel0947-49-1093	fax0947-49-1097
福岡県国民健康保険団体連合会	福岡市中央区吉塚本町13番47号	Tel092-642-7859	fax092-642-7856
福岡県社会福祉協議会	春日市原町3丁目1-7	Tel092-584-3377	fax092-584-3377
添田町 高齢者支援係	田川郡添田大字添田2151	Tel0947-82-1232	fax0947-82-5508
大任町 社会福祉係	田川郡大任町大字大任3067	Tel0947-63-3004	fax0947-63-3813
川崎町 高齢者福祉係	田川郡川崎町大字田原789-2	Tel0947-72-3000	fax0947-72-6453
赤村 健康増進係	田川郡赤村大字内田1188番地	Tel0947-62-3000	fax0947-62-3007
田川市 高齢介護課	田川市中央町1+1	Tel0947-85-7129	Fax0947-42-0124

※毎週月曜日～金曜日（祝日を除く）8：30～17：00 まで