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	福岡徳洲会病院　通所リハビリテーション
申請するサービス種類	通所リハビリテーション、介護予防通所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、同一法人である福岡徳洲会病院に「苦情・要望のご意見箱」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。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

（担当）福岡徳洲会病院　通所リハビリテーション　　管理者：濱田　益美

電話番号：092-514－6134　　受付時間：月～土曜日 8：30～17：00

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、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、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。

・ 新規従業者においては、30 日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。

・ 全従業者を対象に、職場研修を年１回行う。

4　公的機関の相談窓口

①被保険者の居住区にある保険福祉センターおよび介護保険課

名　称		電　話
春日市高齢課		(代表) 584-1111
大野城市すこやか福祉部	介護支援課	(代表) 501-2211
那珂川市健康福祉部	高齢者支援課	(代表) 953-2211
南区保健福祉センター	福祉・介護保険課	(代表) 559-5127
博多区保健福祉センター	福祉・介護保険課	(代表) 419-1078

②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

注意事項　1　上記の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

2　利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要は、利用者に説明するとともに事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。

3　公的機関の相談窓口は、通常の事業の実施地域の市町村（保険者）の介護保険所管部署名（政令市においては区役所の介護保険所管部署）とその電話番号を記載するとともに、福岡県国民健康保険団体連合会の介護保険相談窓口も記載してください。

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