

## 入所者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|        |              |
|--------|--------------|
| 施設名    | 介護老人保健施設 葵の森 |
| サービス種類 | 介護老人保健施設サービス |
| 措置の概要  |              |

1. 入所者からの相談又は苦情等(以下「苦情等」という。)に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

入所者及びその家族等(以下「入所者等」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所在地 熊本市西区松尾町近津1480 施設名 介護老人保健施設 葵の森

②電話番号 096-311-4004 FAX番号 096-329-8700

③対応時間 9:00～17:00

※但し、ご要望があれば、上記時間以外も対応します。

④担当職名 支援相談員 担当者氏名 徳永 修治

⑤担当者不在の対応 上記担当者が不在のときは、当施設の他の従業者が対応し、担当者に確実に伝達します。

また、窓口で相談及び申し立てし難い方のために、公平中立の立場で対応する第三者委員を選任しています。

2. 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順

入所者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い、下記A及びBの手順により処理します。

苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に活用します。

苦情等の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回のサービス提供時までには解決し、入所者の方が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容等説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も、必ず管理者に報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、入所者等からの聞き取り及び担当従業者への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。

B-2 その後、翌日までには施設内で検討会議を開き、当施設が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに入所者等に説明し同意を得ます。

B-3 管理者は入所者等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを、担当従業者のみならず、入所者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、職員教育を徹底して速やかな改善を図り、入所者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分配慮します。

B-4 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、入所者等及び当施設とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービス提供を行います。

### 3. その他の参考事項

- ①当施設が提供した介護老人保健施設サービスにより、入所者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。
- ②当施設が提供した介護老人保健施設サービスに対する苦情申立が市町村にあった場合は、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者等からの苦情に関して市町村から指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行います。
- ③当施設が提供した介護老人保健施設サービスに対する苦情申立が国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、当施設が提供した介護老人保健施設サービスに関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合、においては、これに従って必要な改善を行います。
- ④当施設が提供した介護老人保健施設サービスに対する苦情申立を入所者が市町村又は国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な援助を行います。
- ⑤施設サービス計画は入所者の希望をふまえて作成されておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。