

ご利用者様やご家族様からの苦情・ご意見の申出先と解決に向けた手順の概要を記載しています。

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	介護老人保健施設三楽園、三楽園短期入所療養介護、三楽園通所リハビリテーション、三楽園訪問リハビリテーション、三楽園居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション 訪問リハビリテーション、居宅介護支援事業所

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・申出方法)、担当者の設置

- ① 連絡先 電話 018-857-3101, fax 018-857-3131, メール sanraku@kyusei.or.jp への申出
申出方法 または、対面での申出、意見箱への投函(玄関ホールに設置)
- ② 担当者 介護老人保健施設三楽園(短期入所) : 支援相談員
三楽園通所リハビリテーション : 主任・副主任
三楽園訪問リハビリテーション : 主任
三楽園居宅介護支援事業所 : 管理者・主任
- ③ 電話・対面での受付曜日・時間: 月曜日から金曜日(祝日を除く)の 8:30～17:00
※fax、メール、意見箱は随時受付

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情受付書に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握
苦情があった場合、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職員からも事情を確認する。
- ② 検討会の開催
苦情内容は苦情処理責任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、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。
- ③ 対応策の実施
検討結果を踏まえ、速やかに利用者に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は改善状況を確認する。(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 再発防止の取組み
同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を苦情受付報告書に記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を改善し研修等を通じて再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。
- ⑤ 解決困難な場合の対応
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連等への連絡も検討する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- ① 事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
- ② 上記の職員だけでは処理が困難な場合は、保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- ③ 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

4 その他参考事項

行政機関等の苦情相談窓口

- ・秋田県国民健康保険団体連合会 TEL 018-883-1550
(秋田市山王四丁目 2 番 3 号 秋田県市長村会館 4 階)
- ・秋田市介護保険担当窓口 TEL 018-888-5672
(秋田市山王一丁目 1 番 1 号)
- ・運営適正化委員会 TEL 018-864-2711
(秋田市旭北栄町 1-5 秋田県社会福祉会館)