

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 マイネスハウス
申請するサービス種類	介護老人福祉施設

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窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 092-329-1500

F A X 番 号 : 092-329-1504

相談解決責任者:施設長 太田千恵

相談受付担当者:生活相談員 菅沼亮太・矢田靖貴

第三者委員:社会福祉法人 千草会 理事 高武俊基 (092-322-4043)

監事 高武国重 (092-322-3586)

高上行政区長

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、直ちに相談受付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相談解決責任者に報告すると共に、相談受付担当者が必要があると判断した場合は、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て、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(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。

4 公的機関の相談窓口

・糸島市介護高齢者支援課

福岡県糸島市前原西1丁目1-1 TEL:092-332-2070 FAX:092-321-1139

・福岡県国民健康保険団体連合会 事業部介護保険課 介護サービス相談窓口

福岡県福岡市博多区吉塚本町13番47号 TEL:092-642-7859 FAX:092-642-7852

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	マイネスハウスショートステイサービス
申請するサービス種類	短期入所生活介護介護、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窓口に「苦情・要望箱」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、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 092-329-1500

F A X 番 号 : 092-329-1504

相談解決責任者:施設長 太田千恵

相談受付担当者: 主任 二又 慎伍

第三者委員:社会福祉法人 千草会 理事 高武俊基 (092-322-4043)

監事 高武国重 (092-322-3586)

高上行政区長

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、直ちに相談受付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相談解決責任者に報告すると共に、相談受付担当者が必要があると判断した場合は、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て、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(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。

4 公的機関の相談窓口

・糸島市介護高齢者支援課

福岡県糸島市前原西1丁目1-1 TEL:092-332-2070 FAX:092-321-1139

・福岡県国民健康保険団体連合会 事業部介護保険課 介護サービス相談窓口

福岡県福岡市博多区吉塚本町13番47号 TEL:092-642-7859 FAX:092-642-7852