

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	介護老人保健施設アルファ俊聖
サービス種類	介護老人保健施設、(介護予防) 通所リハビリテーション、(介護予防) 短期入所療養介護

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、苦情受付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は「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、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 0 9 4 6 - 2 2 - 5 5 5 1

苦情受付担当者 : 支援相談員 上田 さとみ

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、相談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 経過の記録、保存をし、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 その他事項

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 施設以外の苦情申し立て先

- ・福岡県国民健康保険団体連合会 (092)642-7859
- ・朝倉市 介護サービス課 (0946)28-7586
- ・秋月・甘木地域包括支援センター (0946)23-1322
- ・南陵・十文字地域包括支援センター (0946)21-1837
- ・比良松・杷木地域包括支援センター (0946)23-8823
- ・筑前町 福祉課 (0946)24-8763
- ・久留米市 介護保険課 (0942)30-9247
- ・うきは市 保険課 (0943)75-3111
- ・大刀洗町 福祉課 (0942)-77-2266
- ・福岡県介護保険広域連合
 - 朝倉支部 (0946)21-8021
 - 地域包括支援センター (0946)22-0171
 - うきは・大刀洗支部 (0943)-74-5355