

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

令和5年3月1日現在

事業所又は施設の名称	介護老人保健施設ミドルホーム富岡
サービス種類	訪問リハビリテーション（介護予防訪問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する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

1) 相談・苦情に対する常設窓口として以下のように連絡先及び担当者を配置している。また、電話や面談で直接担当者に相談をしたい場合に、担当者不在の時や相談受付時間外は、基本的事項については施設における他職員でも受付対応するとともに、以下担当者に必ず引き継ぐこととしている。

連絡先：TEL 0274-64-3911（代表）

FAX 0274-64-4358

E-mail midoru@dan.wind.ne.jp

相談受付時間：（月～金）午前10時～午後5時 （土）午前10時～午後0時30分

<リハ担当者> 齋藤徳彦（課長・作業療法士）佐藤智和（副主任・作業療法士）

<支援相談員> 宮澤悠里・宮下陽子（支援相談員） <会計に関すること> 茂木敦（事務長）

<苦情解決責任者補佐> 新井健五（副施設長） <苦情解決責任者> 武田滋利（施設長）

2) 併設施設玄関受付窓口に、鍵付きの「ご意見箱」（介護老人保健施設・通所リハビリテーション・短期入所療養介護と共用）を常設し、直接窓口には申し出にくい苦情等についても受け付けられるようにしている。随時投函の有無を確認し、あった場合には担当者が対応している。

3) 保険者である富岡市高齢介護課の相談・苦情受付窓口を周知するとともに必要な援助を行う。

窓口（連絡先）：TEL 0274-62-1511（富岡市役所代表電話：高齢介護課呼び出し）

4) 群馬県国民健康保険団体連合会（国保連）の相談・苦情受付窓口を周知するとともに必要な援助を行う。

窓口（連絡先）：TEL 027-290-1323（受付時間午前9時～午後5時：土・日・祝日除く）

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

- ①直ちに担当者が、苦情申し出者に面接して詳しい苦情等の内容を聴取し、記録する。
- ②担当者は、当該苦情に係る関係者からも、当該苦情に係る事実確認等関係情報を聴取し、記録する。受け付けた苦情はすべて速やかに苦情解決責任者並びに苦情解決責任者補佐にその内容を報告する。
- ③双方からの情報を精査し、担当者は苦情解決責任者補佐とともに苦情発生原因や今後の対応方法等の検討を行う。
- ④検討に際しては、必要に応じて他職員及び担当居宅介護支援事業所の介護支援専門員も招集して検討会議を開催する。
- ⑤検討結果に基づき、必ず近日中の内には具体的な対応をし、担当者は、検討結果・改善結果の報告を希望する苦情申し立て者には面会もしくは書面にてその報告を行なう。
- ⑥苦情内容及び処理経過を記録（「苦情受付書」を作成）・保管し、再発を防ぐために役立てる。
- ⑦匿名の苦情の場合には、苦情内容及び検討結果・改善結果を訪問リハビリ室付近に掲示する（半年間）。
- ⑧利用者が市町村に対して苦情の申し立てを行なう場合は必要な援助を行ない、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導また助言を受けた場合には、それに従って必要な改善を行う。
- ⑨市町村からの求めがあった場合には、苦情の改善の内容について市町村に報告する。
- ⑩利用者が国民健康保険団体連合会（以下、国保連）に対して苦情の申し立てを行なう場合は必要な援助を行ない、国保連が行なう調査に協力するとともに、国保連から指導また助言を受けた場合には、それに従って必要な改善を行う。
- ⑪国保連から求めがあった場合には、苦情の改善の内容について国保連に報告する。

3. その他参考事項

- ・ 普段から、利用者や家族の人権や尊厳に最大限に配慮したサービス提供をする。
- ・ 普段から、苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
- ・ 普段から利用者や家族との緊密な連絡相談態勢を保持する。
- ・ 利用者の適切な状態把握に努め、それに基づいた訪問リハビリテーション計画作成及びサービス提供を行なうように努める。
- ・ 普段から利用者や家族との日常的なコミュニケーションの充実に努める。
- ・ 普段から担当介護支援事業所の介護支援専門員との連携を心がける。

