

## 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	ケアサプライ介護プランセンター
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

### 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、文章による苦情・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、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

**電 話 番 号** : 093-473-5578

**相 談 担 当 者** : 平尾 和恵

#### 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 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。

- ② 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

門司区保健福祉課	093-331-1894	(直通)
小倉北区保健福祉課	093-582-3433	(直通)
小倉南区保健福祉課	093-951-4127	(直通)
若松区保健福祉課	093-761-4046	(直通)
八幡東区保健福祉課	093-671-6885	(直通)
八幡西区保健福祉課	093-642-1446	(直通)
戸畑区保健福祉課	093-871-4527	(直通)
行橋役所 福祉部 介護保険課 介護保険係	0930-25-1111	(#1172、#1173、#1174、#1175)
荏田町役場 地域福祉課 介護保険担当	093-434-1039	(直通)
福岡県国民健康保険団体連合会 事業部 介護保険 介護保険係	092-642-7859	(直通)