

## 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	つくしケアセンター陣原
申請するサービス種類	通所介護・予防給付型通所サービス

## 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、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 093-631-5515      F A X 番 号 : 093-631-5655

相 談 担 当 者 : 管理者 小川 竜也

## 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者からも事情を確認する。
- ② 責任者が必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで結果を報告する。)
- ③ 検討の結果、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 ケアプランを作成した指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理を行うための手順

上記2に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告する。

## 4 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。

## 5 公的機関の相談窓口

北九州市保健福祉局	介護保険課	093-582-2771
北九州市門司区役所	介護保険課	093-331-1894
北九州市小倉南区役所	介護保険課	093-951-4127
北九州市小倉北区役所	介護保険課	093-582-3433
北九州市戸畑区役所	介護保険課	093-871-4527
北九州市若松区役所	介護保険課	093-761-4046
北九州市八幡東区役所	介護保険課	093-671-6885
北九州市八幡西区役所	介護保険課	093-642-1441 (内線472)
福岡県介護保険広域連合福祉課		093-282-1211
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口		092-642-7859