

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八幡
申請するサービス種類	訪問介護、第一号訪問事業

措 置 の 概 要																															
<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: center;">電 話 番 号：093-661-5661 FAX 番 号：093-661-5665</p> <p style="text-align: center;">相 談 担 当 者： 管理者 南 誠人</p>																															
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 検討の結果等の結果、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）。</p> <p>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。</p>																															
<p>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</p> <p>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。</p>																															
<p>4 その他参考事項</p> <p>普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。</p>																															
<p>5 公的機関の相談窓口</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">北九州市保健福祉局</td> <td style="width: 30%;">介護保険課</td> <td style="width: 40%;">093-582-2771</td> </tr> <tr> <td>北九州市門司区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-331-1894</td> </tr> <tr> <td>北九州市小倉南区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-951-4127</td> </tr> <tr> <td>北九州市小倉北区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-582-3433</td> </tr> <tr> <td>北九州市戸畑区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-871-4527</td> </tr> <tr> <td>北九州市若松区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-761-4046</td> </tr> <tr> <td>北九州市八幡東区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-671-6885</td> </tr> <tr> <td>北九州市八幡西区役所</td> <td>介護保険課</td> <td>093-642-1441 (内線472)</td> </tr> <tr> <td>福岡県介護保険広域連合福祉課</td> <td></td> <td>093-282-1211</td> </tr> <tr> <td>福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口</td> <td></td> <td>092-642-7859</td> </tr> </table>		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
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																													