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 6年 9月 1日）

事業所又は事業所名	つくしケアプランセンター〔4070708443〕
申請するサービスの種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

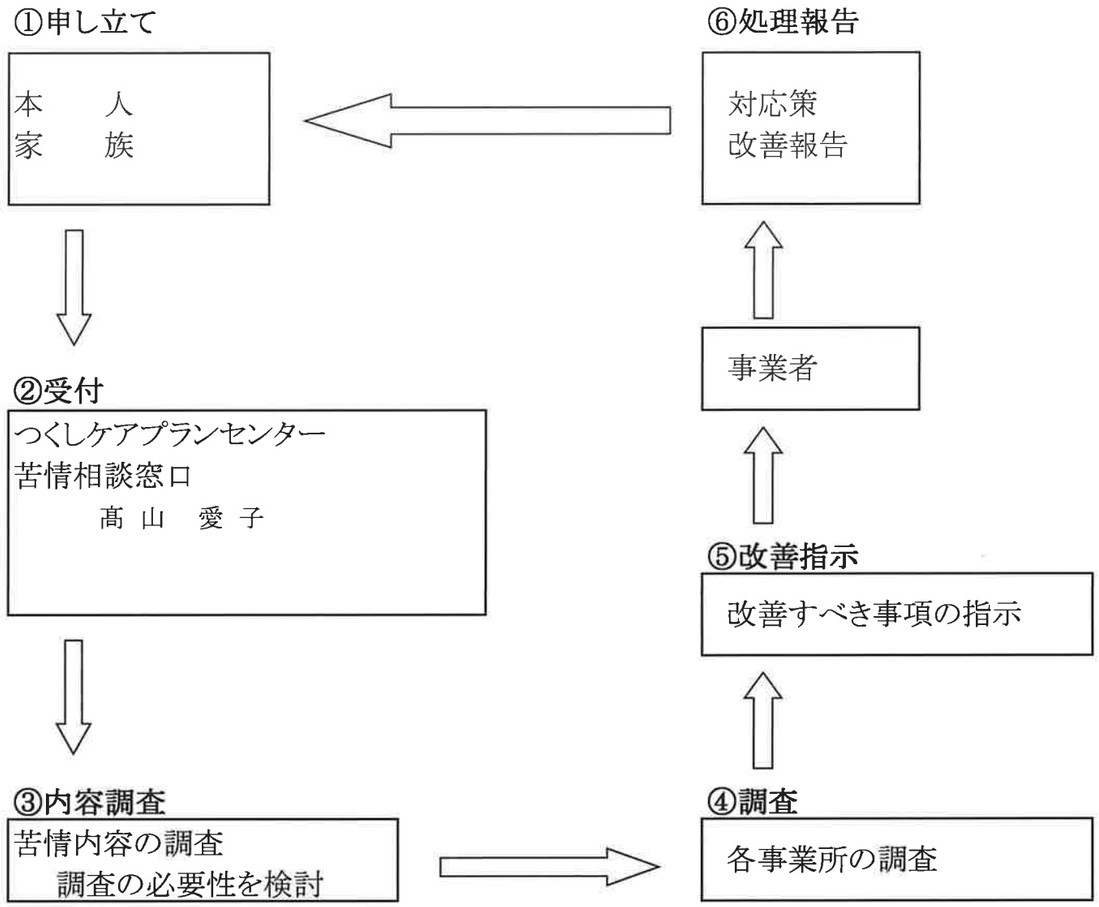
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置
・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。
（電話番号） 093－631－5511 （FAX） 093－631－5513
（相談担当者） 髙山 愛子 西久保 由美

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
・苦情があった場合の対応、利用者等への説明の仕組みを定め、利用者等を明示する。
・苦情を申し立てることにより、利用者が不利益を受ける事がないよう配慮するとともに、その旨利用者等に明示する。
・苦情があった場合は、直ちに相談担当者が相手方に連絡をとり、直接訪問する等して詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を説明する。
・相談担当者が、必要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は、必ず管理者まで処理結果を報告する）
・検討の結果、苦情の申し立てに理がある場合は、必要な対応を迅速にとるとともに、今後、同様の問題が生じないように改善策を講じる。
・上記調査結果、対応方法、改善策等については利用者等に説明する。
・苦情内容、検討会議、処理結果等を苦情処理報告書（別紙）に記録、保管し、再発を防ぐために役立てる。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
・苦情があった場合、サービス事業者とその他の関係者と連携して対応を図る。
・苦情があった場合、サービス事業者とその他の関係者と連携して対応を図る。直ちに担当介護支援専門員が相手方に連絡をとり、直接行く等して詳しい事情を聞く。
・苦情の内容をサービス事業者伝え、事実関係の確認、改善、対応方法を検討する。
・調査の結果、必要な対応を迅速に取るとともに、今後、同様の問題が生じないよう、改善策を講じる。
・対応（改善）不可能な状況であれば、他のサービス事業者を紹介する等、利用者が不益を受けることがないよう配慮する。
・苦情内容、処理結果等を苦情報告書に記録、保管し、再発を防ぐために役立てる。

4.その他
・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
・苦情対応の職員の研修を実施する。
・苦情の受付け及び対応などについて、一定の書式を定め記録を取る。

苦 情 処 理 の 流 れ



苦情相談窓口

①つくしケアプランセンター TEL 093-631-5511 FAX 093-631-5513
②北九州市八幡西区役所 介護保険課 TEL 093-642-1441
③北九州市八幡東区役所 介護保険課 TEL 093-671-0801
④北九州市戸畑区役所 介護保険課 TEL 093-871-1501
⑤北九州市若松区役所 介護保険課 TEL 093-761-5321
⑥北九州市小倉北区役所 介護保険課 TEL 093-582-3433
⑦北九州市小倉南区役所 介護保険課 TEL 093-951-4127
⑧北九州市門司区役所 介護保険課 TEL 093-331-1894
⑨中間市役所 介護保険課 TEL 093-246-6283
⑩福岡県広域連合遠賀支部 TEL 093-291-5266
⑪国民健康保険団体連合会 TEL 092-642-7859 FAX 092-642-7857