

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	もーたいケアプランセンター
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、転送電話、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電話番号 : 093-383-0773

相談担当者 : 馬渡 章

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 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 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サービス事業者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、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討する。
- ③ 検討した対応策については、必要に応じて、本人または家族に説明を行う。

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。
 - ・ 新規従業者においては、研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたくうえで利用者に対応する。
 - ・ 全従業者を対象に、職場研修を年2回行う。

公的機関の相談窓口

小倉北区保健福祉課(介護保険担当) 093-582-3433
小倉南区保健福祉課(介護保険担当) 093-951-4127
戸畑区保健福祉課(介護保険担当) 093-871-4527
八幡東区保健福祉課(介護保険担当) 093-671-6885
八幡西区保健福祉課(介護保険担当) 093-642-1446
門司区保健福祉課(介護保険担当) 093-331-1894
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