

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	ケアステーションねむの木
サービス種類	訪問介護

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、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 093-451-4313
相 談 担 当 者 : 田尻俊久

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。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。
 - ・ 新規従業員においては、3日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
 - ・ 全従業員を対象に、職場研修を年12回行う。

4 公的機関の相談窓口・保険福祉課介護保険担当

小倉南区役所	小倉南区若園 5-1-2	小倉北区役所	小倉北区大手町 1-1-1
	951-4111		582-3433
門司区役所	門司区清滝 1-1-1	若松区役所	若松区浜町 1-1-1
	331-1881		761-5321
八幡東区役所	八幡東区中央 1-1-1	八幡西区役所	八幡西区黒崎 3-15-3
	671-0801		642-1441
戸畑区役所	戸畑区千防 1-1-1		
	871-1501		

国民健康保険団体連合会

住 所 福岡市博多区吉塚本町 13-47
電話番号 092-642-7859
担当部署 介護保険課