

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	デイサービスふらて
申請するサービス種類	通所介護、予防給付型サービス

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。

苦情があった場合は、速やかに対応する。

電 話 番 号 : 093-651-7677

相 談 担 当 者 : 瀧下 彰

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、直ちに管理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 管理者が必要であると判断した場合は、理事長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理事長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。

4. 公的機関の相談窓口

① 各区役所の保健福祉センター介護保険係

(対応時間: 平日8:30~17:00、木曜日19:00まで)

八幡東区 671-0801(内線472)	八幡西区 642-1441(内線472)
小倉北区 582-3433(直通)	小倉南区 951-4111(内線472)
戸畑区 871-1501(内線472)	若松区 761-5321(内線472)
門司区 331-1881(内線472)	

② 福岡県国民健康保険団体連合(国保連)

(対応時間: 平日8:30~17:00)

所在地

〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47

TEL:092-642-7859 FAX:092-642-7857