

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	ふらて会介護保険センター
サービス種類	居宅介護支援・介護予防支援

### 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く。担当者が不在の時は、基本的な事項は誰でも対応できるようにし、担当者に必ず引き継ぐ。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。

電話番号 : 093-653-1611 FAX番号 : 093-651-5483

相談担当者 : 塩崎 由貴

行政(八幡東区役所保健福祉相談コーナー)または健康保険団体連合会(福岡県国民健康保険団体連合会)の相談窓口も利用できる旨を掲示案内する。

#### 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 管理者が必要と判断した場合は、本人・家族・関係者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本人・家族・関係者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(居宅支援事業所に限る)

- ① 管理者又は担当介護支援専門員が直接当該居宅サービス事業者利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- ② 管理者及び担当介護支援専門員がサービス事業者に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う
- ③ 両社で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、担当介護支援専門員がサービス提供事業者と一緒に利用者への改善策を説明し理解を得るとともに、文書を渡す。
- ④ その後においてもサービス提供事業者のサービス内容について改善がみられない場合、及び再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

#### 4 公的機関の相談窓口

- ① 各区役所の保健福祉課高齢者・障害者相談コーナー(介護保険担当)  
(対応時間 平日 8:30~17:00 木曜日は 19:00 まで)  
八幡東区 671-6885(直通) 八幡西区 642-1446(直通) 小倉北区 582-3433(直通)  
小倉南区 951-4127(直通) 戸畑区 871-4527(直通) 若松区 761-4046(直通)  
門司区 331-1894(直通)
- 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

#### 5 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 随時、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。