

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	社会福祉法人ふらて福祉会 グループホーム森の家
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護

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）、担当者の設置

<担当者> 飯田 康江
 篠原 涼子
 井上 美加
 甲斐 俊子

<対応時間> 8：30～17：30

<連絡先> TEL 092-652-6601
 FAX 093-653-3450

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

当事業所の苦情対応マニュアルに沿って対応

3 公的機関の相談窓口

公的機関の相談窓口記載例（通常の事業の実施地域が北九州市の場合）

保健福祉課 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当

北九州市介護保険課 （直通電話番号） 093-582-2771

門司区 保健福祉課 介護保険担当 093-331-1894

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

若松区 保健福祉課 介護保険担当 093-761-4046

八幡西区 保健福祉課 介護保険担当 093-642-1446

八幡東区 保健福祉課 介護保険担当 093-671-6885

戸畑区 保健福祉課 介護保険担当 093-871-4527

福岡県国民健康保険団体連合会の介護保険相談窓口 092-642-7859