

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 デイサービスセンター東風館
申請するサービス種類	通所介護サービス、第1号通所介護事業

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

＜担当者＞	安部 頼秋 白濱 幸
＜対応時間＞	毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30
＜連絡先＞	TEL 093-653-0077 FAX 093-653-0078

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。（別紙添付）

※具体的な対応方針

当事業所の苦情対応マニュアル・苦情・事故報告書フローチャート参照。

3 その他参考事項

月に1回の職員会議等にて、苦情発生に報告、再発防止の為の対応等、職員へ伝達周知徹底を図る。苦情の内容を研修担当者で検討し、研修内容の組み立てを行う。

4 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）			
北九州市保健福祉サービス苦情相談窓口			093-582-2077
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