

## 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 ヘルパーステーションフロイデ
申請するサービス種類	訪問介護、第1号訪問事業（訪問型サービス）

### 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

＜担当者＞	田嶋 裕美
＜対応時間＞	24 時間対応
＜連絡先＞	TEL 093-654-5662 FAX 093-654-5663

#### 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回の職員全体研修にて、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。

研修のたびに職員各々は研修の報告書を提出。各リーダー（サービス提供責任者）へ提出し、各自の把握状況や考え方を確認し返信する。また、報告書類の内容から研修担当者は再度研修内容の検討を行う。

#### 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）

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 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-331-1894

小倉北区 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-582-3433

小倉南区 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-951-4127

若松区 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-761-4046

八幡西区 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-642-1446

八幡東区 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当 093-671-6885

戸畑区 高齢者・障害者相談コーナー 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