

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	有限会社しらゆり訪問介護事業所
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活支援型訪問サービス

措 置 の 概 要

- 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いでいる。苦情の受付は口頭で行う。
 - ・営業日、営業時間以外についても、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。
 - ・窓口設置場所 福岡市西区野方5丁目7-11
 - ・電話番号：(092)894-8885 /FAX: (092)894-8886
 - ・窓口開設時間： 午前9時から午後5時まで
 - ・対応者：（苦情受付責任者・苦情解決責任者）管理者兼サービス責任者：中村 富子
 - ・その他：事業の休業日及び午後5時以降についても携帯電話により対応する。
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ① 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
 - ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
 - ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）
 - ④ 解決困難な場合
適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
 - ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- 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 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
 - ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。
- 公的機関の相談窓口
○各保険者 ※福岡市以外の保険者も必要に応じて適宜加える。
 福岡市 東 区福祉・介護保険課 電話 092-645-1069
 博多区福祉・介護保険課 電話 092-419-1081
 中央区福祉・介護保険課 電話 092-718-1102
 南 区福祉・介護保険課 電話 092-559-5125
 城南区福祉・介護保険課 電話 092-833-4105
 早良区福祉・介護保険課 電話 092-833-4355
 西 区福祉・介護保険課 電話 092-895-7066
 糸島市 介護・高齢者支援課 電話 092-332-2070
 大野城市 長寿支援課 電話 092-580-1860
 春日市 高齢課 電話 092-584-1122
 那珂川市 高齢者支援課 電話 092-953-2211
 ○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859