

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

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。

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、事故が起こ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。

3 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。

4 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

春日市高齢者課 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