

苦情解決規程

事業所又は事業所名	有限会社しらゆり訪問介護事業所
サービス種類	居宅介護・移動支援
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。 電話番号:(092)894-8885 FAX:(092) 894-8886 (担当者)管理者兼サービス責任者:中村 富子 ・主な相談担当者 管理者兼サービス提供責任者:中村 富子 サービス提供責任者:中村 恵 サービス提供責任者:眞木 順子 サービス提供責任者:鈴木 由紀子 又、主な障がい福祉に関する相談窓口は次のとおりとなっています。 ・福岡県運営適正化委員会 TEL 092-915-3511 ・福岡市福祉局障がい者部障がい福祉課 TEL 092-711-4249 ・福岡市各区担当課(添付の「福祉サービス窓口一覧」参照) ・大野城市:介護サービス担当 TEL 092-580-1860 ・大野城市:障がい福祉担当 TEL 092-580-1852 ・糸島市:健康福祉部 介護・高齢者支援課 TEL 092-332-2070 ・糸島市:健康福祉部 地域福祉課 TEL 092-332-2073 ・春日市:介護保険担当 TEL 092-584-1122 ・春日市:障がい福祉担当 TEL 092-584-1127 ・那珂川市:介護保険担当 TEL 092-953-2211 ・那珂川市:障がい者支援担当 TEL 092-953-2312	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ・サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。 (検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する) ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。 ・記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発を防ぐために役立てる。	
3 その他参考事項 ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている(毎朝朝礼等で確認、訪問介護員に対する研修の実施等)	