

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	ヘルパーステーションなでしこ八幡
申請するサービス種類	訪問介護、予防給付型訪問サービス

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、担当者には必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 ： 093-652-7046

相 談 担 当 者 ： 栗 原 理 恵

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 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないように、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。

・新規従業者においては、30 日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。

・全従業者を対象に、職場研修を年 12 回行う。

4 公的機関の相談窓口

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 直通） 093-951-4127

八幡東区保健福祉課（介護保険担当 直通） 093-671-6885

八幡西区保健福祉課（介護保険担当 直通） 093-642-1446

戸畑区保健福祉課（介護保険担当 直通） 093-871-4527

門司区保健福祉課（介護保険担当 直通） 093-331-1894

若松区保健福祉課（介護保険担当 直通） 093-761-4046

福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859