

## 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	千鳥橋病院附属粕屋診療所
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

### 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、苦情受付責任者を置いている。また苦情受付責任者が不在の時は、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ぐようにする。

- ・ 窓口設置場所 福岡県糟屋郡粕屋町仲原 2531-1
- ・ 窓口開設時間 営業日の平日 午前 8 時 40 分から午後 5 時 10 分まで
- ・ 対応者 苦情受付責任者 居宅管理者 電話 092-622-1890 (FAX092-611-2578)  
苦情管理責任者 本部介護福祉部 部長 電話 092-651-9807 (FAX092-651-9853)

#### 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、直ちに苦情受付責任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介護支援専門員、また、苦情の内容がサービス事業者に係る分については、サービス事業者のサービス提供担当者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、苦情受付責任者が必要と判断した場合は、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）

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情を利用者に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。
- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ 利用者に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、利用者及びサービス事業者を確認を行う。

#### 4 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 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ② 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。
- ③ 同様の苦情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。

#### 5 公的機関の相談窓口

##### ○各保険者

福岡市 博多区 福祉・介護保険課 電話 092-419-1078 (FAX092-441-1455)  
東 区 福祉・介護保険課 電話 092-645-1071 (FAX092-631-2191)

広域連合粕屋支部 電話 092-652-3111 (FAX092-652-3106)

粕屋町役場住民福祉部介護福祉課介護保険係 電話 092-938-0229 (FAX092-938-9522)

○福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 電話 092-642-7859 (FAX092-642-7856)