

## 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   | アクティブ応援館かめsun         |
| 申請するサービス種類 | 地域密着型通所介護/予防給付型通所サービス |

### 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対応者を置いている。また担当者不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるとともに、担当者に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は「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情も応えられるよう対応する。

電話番号：093-616-6550（転送対応あり）

相談受付者：岡本みゆき 沼田麻由子

#### 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 相談・苦情があった場合は、直ちに相談対応者が対応する。詳しい調査を実施する。
- ② 内容について管理者に報告し、必要に応じて会議で全体に共有する。
- ③ 検討した結果を踏まえ、できるだけ速やかに（遅くとも翌日を目途）、必要に応じて関係各所とも連携しつつ、具体的な対応をとる。
- ④ 経過の記録をとり、再発防止策を講じる。事業所全体で共有する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

#### 4

その他苦情事項がないよう、利用者の立場に立ったサービス提供に努める。

① PC共有ファイルにて平素より、要望やケアの内容を共有しておく。利用者情報、申し送りの確認。

② 職員に対し資質向上のための研修機会（内部・外部）を確保する。

・年間計画に基づいて研修を実施。・新規採用時は基本的に3か月の研修期間とし、振り返り等にて習熟度も確認する。

各区役所の苦情受付 各区役所窓口一覧（保健福祉課介護保険担当）

|                |                           |                  |                   |
|----------------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 門司区            | 〒801-0833 門司区清滝1-1-1      | 093-331-1894（直通） | 093-321-4802（FAX） |
| 小倉北区           | 〒803-0814 小倉北区大手町1-1      | 093-582-3433（直通） | 093-562-1382（FAX） |
| 小倉南区           | 〒802-0816 小倉南区若園5-1-2     | 093-951-4127（直通） | 093-923-0520（FAX） |
| 若松区            | 〒808-0024 若松区浜町1-1-1      | 093-761-4046（直通） | 093-751-2344（FAX） |
| 八幡東区           | 〒805-0019 八幡東区中央1-1-1     | 093-671-6885（直通） | 093-662-2781（FAX） |
| 八幡西区           | 〒806-0021 八幡西区黒崎3-15-3    | 093-642-1446（直通） | 093-642-2941（FAX） |
| 戸畑区            | 〒804-0081 戸畑区千防1-1-1      | 093-871-4527（直通） | 093-881-5353（FAX） |
| 北九州市介護保険課      | 〒803-0813 小倉北区城内1-1       | 093-582-2771（直通） | 093-582-5033（FAX） |
| 福岡県国民保険健康団体連合会 | 〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町13-47 | 092-642-7859（直通） | 092-642-7856（FAX） |

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。