

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集楽		
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防型訪問介護		
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く。担当者の不在時、基本的事項は当事業所職員が対応できるようにし、担当者に確実に引き継ぎを行う。受付は口頭でも行うが、文章による各相談にも対応する。			
＜苦情担当窓口＞			
連絡先：ヘルパーステーション集楽（TEL:092-403-0881）			
苦情受付担当者：管理者 岩村 尋美 サービス提供責任者 石坂 靖子			
受付時間：月曜日～日曜日（年中無休） 9時00分～18時00分			
※ 但し、担当者不在の場合は担当者以外が対応			
＜苦情対応体制＞			
苦情受付担当者：岩村 尋美・石坂 靖子 苦情解決責任者：岩村 尋美			
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順			
苦情を受け付けた場合、苦情を正確に苦情・相談報告書に記入し、苦情・相談対応の指針に基づき迅速に対応する。			
①苦情原因の把握…当日か時間帯によっては翌日。受け付けた内容を確認し、今後の対応や予定を説明し了承を得るとともに速やか解決を図る旨を伝達する。			
②検討会の実施…苦情内容の原因を分析するため、関係者出席のもと対応策の協議を行う。			
③改善の実施…利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。改善内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。			
④再発防止…同様の苦情・事故が起こらないように苦情処理内容を記録し、従業員へ周知し苦情対応マニュアルを基に再発防止に努めサービスの質の向上に努める。			
⑤解決困難な場合…市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。市町村と協議し福岡県社会福祉協議会適正委員会への連絡も検討する。			
3 その他参考事項			
・普段から、苦情の出ないようなサービス提供を心掛ける。毎朝の申し送り等で確認をし、定期的な研修会の実施を行う。			
・利用者へ事業所内の相談窓口、事業所外の窓口となる福岡県社会福祉協議会運営適正化委員会について重要事項説明書や口頭にて説明を行う。			
4 公的機関の相談窓口			
福岡市南区	…南区福祉・介護保険課	TEL 092-559-5125	FAX 092-512-8811
福岡市博多区	…博多区福祉・介護保険課	TEL 092-419-1078	FAX 092-441-1455
福岡市中央区	…中央区福祉・介護保険課	TEL 092-718-1099	FAX 092-771-4955
福岡市西区	…西区福祉・介護保険課	TEL 092-895-7063	FAX 092-881-5874
福岡市東区	…東区福祉・介護保険課	TEL 092-645-1071	FAX 092-631-2191
福岡市城南区	…城南区福祉・介護保険課	TEL 092-833-4170	FAX 092-822-2133
福岡市早良区	…早良区福祉・介護保険課	TEL 092-833-4352	FAX 092-831-5723