

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	更生会 ふれ愛の郷 ショートステイ「ふれ愛」
申請するサービス種類	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談または苦情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、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電話番号： 093-281-5535 F A X 番号： 093-281-5565

当施設ご利用者相談・苦情担当 責任者： 河原 謙晃

相談担当者： 尾形 節

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、相談担当者が必要であると判断した場合は事業所の職員全員で検討会意義を行う。
- ③ 検討の結果を踏まえて、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、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。
新規従業者に置いては、2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。

4 公的機関の相談窓口

- | | |
|------------------------------|--|
| ① 福岡県介護保険広域連合監査指導係 | TEL 092-981-9075 FAX 092-641-2432 |
| ② 福岡県介護保険広域連合遠賀支部 | TEL 093-291-5266 FAX 092-291-5281 |
| ③ 福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 | TEL 092-642-7859 FAX 092-642-7856 |
| ④ 岡垣町長寿あんしん課長寿支援係 | TEL 093-282-1211 FAX 093-282-1299 |
| ⑤ 芦屋町福祉課高齢者支援係 | TEL 093-223-3536 FAX 093-222-2010 |
| ⑥ 水巻町福祉課高齢者支援係 | TEL 093-201-4321 FAX 093-201-4423 |
| ⑦ 遠賀町福祉課福祉高齢者支援係 | TEL 093-293-1234 FAX 093-293-0806 |
| ⑧ 宗像市健康福祉部介護保険課審査指導係 | TEL 0940-36-9557 FAX 0940-36-2410 |
| ⑨ 福岡県運営適正化委員会 | TEL 092-915-3511 FAX 092-584-3790 |
| ⑩ 第三者委員・聖小崎ホーム 園長：竹山 公浩 | TEL 093-691-0107 FAX 093-691-0124 |
| ・熊本学園大学 教授：西崎 緑 | TEL 090-4986-4775 FAX 096-363-1289(代表) |