

(参考様式11)

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ウインライフ ヘルパーステーション
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活支援型訪問サービス

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、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際は、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とする。

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とする。

営業日、営業時間外についても、留守番電話で受信し後日速やかに対応する。

窓口設置場所 福岡市東区下原4丁目5-8 フラット21-102号

電話番号 080-8496-7144

対応者 苦情受付責任者・苦情解決責任者：西濱 昌典

窓口開設日時 土・日・祝日・12月31日～1月3日、8月13日～8月15日 を除く

午前9時00分から午後6時00分まで

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

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聴取する。

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議を行う。

検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までには具体的な対応をする（利用者に謝罪、改善の取り組みの報告等）。

記録は台帳に保管され、再発防止と今後の改善に役立てられる。

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がける。

朝の朝礼で重要事項の伝達と確認を行う

従業員の資質向上の為に研修機会を確保する

利用者プライバシーを保護する為、職員の守秘義務を徹底する

公的機関の相談窓口

○各保険者

福岡市 東 区福祉・介護保険課	092-645-1069	城南区福祉・介護保険課	092-833-4105
博多区福祉・介護保険課	092-419-1081	早良区福祉・介護保険課	092-833-4355
中央区福祉・介護保険課	092-718-1102	西 区福祉・介護保険課	092-895-7066
南 区福祉・介護保険課	092-559-5125		

○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 092-642-7859