

苦情処理及び相談窓口の体制・手順

1. 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置し、相談に訪問した入居者及びご家族のプライバシーと秘密の保持、迅速な対応と早急な解決を目指します。
2. 苦情相談窓口、受付担当者を選任し、当該担当者が苦情相談にあたります。
苦情相談窓口 すべての看護・介護職員
苦情受付担当者 生活相談員 松尾 宗忠
苦情解決責任者 施設長 関 恵美子

【苦情相談受付方法】

- ① 面談 1階事務所窓口にてお申し出ください。
- ② 電話 092-935-5560
- ③ ご意見箱 （1階正面玄関に設置）

【苦情相談受付時間】

9：00～18：00（月曜日～土曜日）

※苦情に関しては、事業所の他公的機関へ直接相談することもできます。

- ・志免町役場介護保険課 電話092-935-1001
- ・福岡県国民健康保険団体連合会 電話092-642-7800（代表）

3. 苦情相談窓口担当者が、入居者及びそのご家族からの苦情相談を受け付け、その内容を十分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答ができると判断されるものは、その場で解決・返答します。
4. 窓口担当者で解決・返答が困難な場合は、処理を保留し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情の対象となっている部門の責任者と協議し解決・返答します。
5. 苦情の場合、当該事業所内で解決が困難な場合は、事業所が選任した第三者委員の立ち合いのもと、当該苦情申立者との話し合いを行います。
6. 苦情相談に関する解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし、入居者及び家族に報告します。
7. 解決後においても様子観察と記録を行い、経過を見守ります。

苦情解決の流れ

段階	申出人	事業所		他の苦情解決機関
受付段階		苦情受付担当者 ① 受付 ↓ ② 対応方法の判断と申出人への説明 ↓ ③ 解決責任者へ報告 ↓ ④ 苦情受付記録	苦情解決責任者 報告 ↓ ① 事実確認・調査 ↓ ② 対応方法の検討 ↓ ③ 対応方法の決定 ↓ ④ 申出人への説明 ↓ ⑤ 対応依頼 ↓ ⑥ 経過記録	保険者・国保連・ 県・運営適正化 委員会
改善策の協議の段階	報告	苦情解決委員会 ① 苦情の原因分析 ↓ ② 改善策・予防策の協議 ↓ ③ 経過報告		
質の向上		事業所全体 ① 職員への周知 ↓ ② 解決結果の公表 ↓ ③ サービスの質の向上		

サービス内容に関する苦情の対応

苦情 解決委員会	受付方法 ①面談 1階事務所窓口にてお申し出ください。 ②電話 (092) 935-5560 F A X (092) 936-4192 ③ご意見箱 (各階に設置) 受付時間 9:00～18:00 (月曜日～土曜日) 苦情受付担当者 生活相談員 松尾 宗忠 苦情解決責任者 施設長 関 恵美子
法人設置の 苦情解決委員会 第三者委員	第三者委員： 米田 康一 (税理士・米田会計事務所所長) 中里 建夫 (株式会社相即 代表取締役 社長)

○ 次の公的機関においても、苦情の申出等ができます。

各市町村介護保険相談窓口	・ 志免町役場 福岡県糟屋郡志免町志免中央1丁目1番1号 電話番号 092-935-1001 ・ 須恵町役場 福岡県糟屋郡須恵町須恵771 電話番号 092-932-1151 ・ 宇美町役場 福岡県糟屋郡宇美町宇美5丁目1-1 電話番号 092-932-1111 ・ 粕屋町役場 福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁1丁目1-1 電話番号 092-938-2311 ・ 博多区役所 福岡市博多区博多駅前2丁目9-3 電話番号 092-419-1004 ・ 東区役所 福岡市東区箱崎2丁目54-1 電話番号 092-645-1007
福岡県国民健康保険団体 連合会 (国保連)	所在地 福岡市博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7800 (代表) F A X 番号 092-642-7853 利用時間 9:00～17:00 (月～金)
福岡県運営適正化委員会 (福岡県社会福祉協議会) 福祉サービス苦情相談 窓口	所在地 春日市原町3丁目1番7号コーパルプラザ内 電話番号 092-915-3511 F A X 番号 092-584-3354 利用時間 9:00～17:00 (月～金)
広域連合粕屋支部	所在地 糟屋郡久山町大字久原3168-1 電話番号 092-652-3111 (直通) F A X 番号 092-652-3106 対応時間 9:00～17:00 (月～金)

