

## 苦情処理規程

### 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)・責任者

- ① 相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。
- ② 担当者不在の場合、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、必ず担当者に引き継ぐ。
- ③ 苦情の受付は口頭でも行なうが、「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも対応する。
- ③ 第三者委員を設置し、名前、電話番号を掲示し気兼ねなく相談できるようにする。

苦情・相談連絡先 電話 0942-78-2145 F A X 0942-78-2146  
苦情・相談責任者 馬 越 良 子  
苦情・相談担当者 秋吉啓子  
苦情解決第三者委員 金原優子 電話 092-519-0632  
行光啓子 電話 0942-31-0806

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合、受付日・苦情内容を記録し、直ちに苦情・相談責任者本人および家族に連絡を取り、詳しい事情を聴く。合わせて対応職員とも状況の確認を行なう。
- ② 苦情内容について施設長に報告するとともに、苦情・相談責任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なう。
- ③ 検討会議の結果を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

### 3 その他

- ① 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。
  - ・朝礼等で重要伝達事項の徹底を行なう。
  - ・職員の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ② 新規採用者においては、2日間の研修期間を設け、知識及び技能を習得した上で介護に当たる。  
全職員を対象に、職場研修を年1回以上行なう。

### 4 公的機関の相談窓口

- ・久留米市健康福祉部介護保険課 0942-30-9247
- ・福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859
- ・福岡県運営適正化委員会 092-915-3511