

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	春日市北地域包括支援センター
------	----------------

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、苦情解決責任者（以下責任者）1名と苦情受付担当者（以下担当者）2名を置く。
- ・当事業所の相談・苦情受付の窓口と公的機関の相談窓口（連絡先）を重要事項説明書に明記し、施設内にも掲示して利用者に告知する。

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) 調査

- ・責任者は、苦情内容に沿って関係職員に事実を確認する。
- ・責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて担当者および関係者と解決策を検討する。
- ・必要に応じて上司へ報告し指導・助言を受ける。
- ・話し合いは申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・解決が不調な場合、以下の公的機関の相談窓口も紹介する。

(2) 解決案の実施

- ・合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

(3) 解決結果の記録

- ・担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」「苦情解決結果報告書」に記録する。

(4) 改善策の検討

- ・「苦情解決結果報告書」は事業所内で内容を共有し、業務改善検討会にてふり返りと今後の改善策を検討して再発予防に努める。
- ・責任者は、検討した内容を「業務改善検討会議事録」に記録する。

(5) 記録の保存

- ・「苦情受付書」「苦情解決結果報告書」「業務改善検討会議事録」の保存年限は、今後における業務の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

3 相談・苦情の窓口

(1) 当事業所の窓口 連絡先

(092) 589-6227

苦情解決責任者

吉川 敦美（管理者・主任ケアマネジャー）

苦情受付担当者

江頭 智恵子（社会福祉士）

井上 美紀子（保健師）

(2) 公的機関の相談窓口

- ・春日市役所高齢課 (092) 584-1111
- ・福岡県国民健康保険団体連合会 (092) 642-7859
- ・福岡県社会福祉協議会 福岡県運営適正化委員会事務局 (092) 915-3511