

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|            |                 |
|------------|-----------------|
| 事業所又は施設名   | 箱根崎ホームヘルプステーション |
| 提供するサービス種類 | 訪問介護            |

## 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

常設窓口 住 所 : 熊本県熊本市北区植木町正清 8 8 8  
電 話 : 0 9 6 - 2 7 4 - 6 2 1 0  
担当者 : (管理者) 坂本 恵志  
(サービス提供責任者) 岩下 淳史

## 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) 苦情処理台帳に記載します。
- (2) 苦情についての事実確認を行います。
- (3) 苦情の内容を記録します。
- (4) 苦情解決の方法について、関係者と連携・調整を行います。
- (5) 苦情解決の方法・内容について、管理者等で協議・決定します。
- (6) 苦情解決の方法・内容について、利用者にご説明し、確認をいただきます。
- (7) 解決の経過及び結果を台帳に記載し、保管いたします。

### 3. その他の参考事項

- (1) サービス提供に関する情報交換及び情報提供を行うため、熊本市北区役所健康福祉課高齢福祉係が主催する「地域ケア会議」へ積極的に参加します。
- (2) サービス内容の評価、利用者からの意見反映の場として、家族会議等を開催します。
- (3) 当事業所が行うサービス提供に対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関(市町村等)への申し立てもできますので、希望されるなら必要な協力を行います。
- (4) 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村または国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等に指示を受けた場合は、速やかに改善します。
- (5) 当事業所が行うサービスの提供により、事業所に賠償すべき事故が発生したときは、速やかに賠償します。

苦情、ご意見等ございましたら、直接施設の管理者や生活相談員へご相談下さい。尚、事業所内に「ご意見箱」も設置しておりますので、そちらもご利用下さい。  
その他苦情相談窓口として、下記窓口もご利用いただけます。

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口  
〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18-7  
電話 096-214-1101 FAX 096-214-1105

熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課  
〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1  
電話 096-328-2793 FAX 096-327-0855