

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	株式会社 介助 小倉営業所
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売

措 置 の 概 要																																													
<p>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</p> <p>相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、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にする。</p> <p>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対応する。</p> <p>営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> 電 話 番 号 : 093-965-6132 相 談 担 当 者 : 中山 健二 </p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 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確認する。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。</p> <p>④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。</p> <p>3 その他参考事項</p> <p>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掛ける。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規従業員においては、30日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。 ・ 全従業員を対象に、職場研修を年5回行う。 <p>4 公的機関の相談窓口</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">(株)介助 小倉営業所</td> <td style="width: 20%;">相談・苦情窓口</td> <td style="width: 20%;">093-965-6132</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">担当者 中山 健二</td> </tr> <tr> <td></td> <td>国保連介護保険相談窓口</td> <td>092-642-7859</td> <td></td> </tr> <tr> <td>八幡西区役所</td> <td>093-642-1441</td> <td>小倉北区役所</td> <td>093-582-3433</td> </tr> <tr> <td>八幡東区役所</td> <td>093-671-0801</td> <td>小倉南区役所</td> <td>093-951-4111</td> </tr> <tr> <td>若松区役所</td> <td>093-761-5321</td> <td>門司区役所</td> <td>093-331-1881</td> </tr> <tr> <td>戸畑区役所</td> <td>093-871-1501</td> <td>行橋市役所</td> <td>0930-25-1111</td> </tr> <tr> <td>広域連合 遠賀支部</td> <td>093-291-5266</td> <td>荏田町役場</td> <td>093-434-1111</td> </tr> <tr> <td>直方市役所</td> <td>0949-25-2390</td> <td>みやこ町役場</td> <td>0930-32-2511</td> </tr> <tr> <td>広域連合 田川・桂川支部</td> <td>0947-49-1093</td> <td>中津市役所</td> <td>0979-22-1111</td> </tr> <tr> <td>広域連合 豊築支部</td> <td>0979-84-1111</td> <td>飯塚市役所</td> <td>0948-96-8509</td> </tr> <tr> <td>宇佐市役所</td> <td>0978-27-8150</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		(株)介助 小倉営業所	相談・苦情窓口	093-965-6132	担当者 中山 健二		国保連介護保険相談窓口	092-642-7859		八幡西区役所	093-642-1441	小倉北区役所	093-582-3433	八幡東区役所	093-671-0801	小倉南区役所	093-951-4111	若松区役所	093-761-5321	門司区役所	093-331-1881	戸畑区役所	093-871-1501	行橋市役所	0930-25-1111	広域連合 遠賀支部	093-291-5266	荏田町役場	093-434-1111	直方市役所	0949-25-2390	みやこ町役場	0930-32-2511	広域連合 田川・桂川支部	0947-49-1093	中津市役所	0979-22-1111	広域連合 豊築支部	0979-84-1111	飯塚市役所	0948-96-8509	宇佐市役所	0978-27-8150		
(株)介助 小倉営業所	相談・苦情窓口	093-965-6132	担当者 中山 健二																																										
	国保連介護保険相談窓口	092-642-7859																																											
八幡西区役所	093-642-1441	小倉北区役所	093-582-3433																																										
八幡東区役所	093-671-0801	小倉南区役所	093-951-4111																																										
若松区役所	093-761-5321	門司区役所	093-331-1881																																										
戸畑区役所	093-871-1501	行橋市役所	0930-25-1111																																										
広域連合 遠賀支部	093-291-5266	荏田町役場	093-434-1111																																										
直方市役所	0949-25-2390	みやこ町役場	0930-32-2511																																										
広域連合 田川・桂川支部	0947-49-1093	中津市役所	0979-22-1111																																										
広域連合 豊築支部	0979-84-1111	飯塚市役所	0948-96-8509																																										
宇佐市役所	0978-27-8150																																												