

苦情解決方法

①苦情解決

苦情は面接、電話、書面等により苦情相談受け入れ担当者が随時受け付けます。

②苦情相談受付の報告・確認

苦情相談受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。（苦情相談申し出人第三者委員への報告を拒否した場合を除く）

③苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情相談申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際苦情相談申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事が出来ます。

なお、第三者委員の立会いの話し合いは、次により行います。

（ア）第三者委員による苦情相談内容の確認

（イ）第三者委員による苦情解決案の調整、助言

（ウ）話し合いの結果や改善事項等の確認

④解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」あるいは「ホームページ」等実績を掲載し、報告します。

⑤苦情解決責任者の職務

苦情解決責任者の職務は次のとおりです。

- ・ 苦情申出内容の原因、解決方針の検討
- ・ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い（苦情内容、苦情申出人等の意向等の確認）
- ・ 第三者委員及び苦情申出人への苦情解決結果の報告
- ・ 内部研修の実施、もしくは外部研修の受講等、利用者満足度の向上及び苦情に対する適切な対応の学習機会を設けるよう努めること

⑥公的機関相談窓口

本事業所だけでなく、以下の公的機関に対して苦情を申し出ることが出来ます。

1. 北九州市各区 保健福祉課 高齢者・障害者相談コーナー介護保険担当（直通）

区	電話番号	FAX 番号
八幡西区	093-642-1446 (直通)	093-642-2941
八幡東区	093-671-6885 (直通)	093-662-2781
若松区	093-761-4046 (直通)	093-751-2344

2. 中間市役所 介護保険課【電話】093-246-6243【FAX】093-244-0579

3. 水巻町役場 福祉課・高齢者福祉係【電話】093-201-4321

4. 福岡県運営適正化委員会（福岡県社会福祉協議会内）

【電話】092-915-3511

5. 福岡県国民健康保険団体連合会介護サービス相談窓口

【電話】092-642-7859【FAX】092-642-7856

改訂 1. 本件については、令和 6 年 4 月 1 日より実施

2. その他不明な点については、本部事務所(Tel. 093-631-6311)にお尋ねください。