

## 苦情の受付について

### (1) 当施設における苦情の受付

当施設相談室	当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。 ○苦情相談担当者 篠崎幸治・小嶋俊司・佐藤丈宜【職名：生活相談員】  ○苦情解決責任者 平田 明光【職名：施設長】  ○受付時間 ・電話 092-407-6372 毎日 8:30~17:00 (月曜日~金曜日) ・ご意見箱（各フロアに設置） ※緊急の場合は、夜間のご相談も承ります。  ○第三者委員 山本 誠【城南区社会福祉協議会事務局長】 連絡先 福岡市城南区鳥飼5-2-25 城南保健所1階 092-832-6427 今村 七生【梅林3丁目町内会長】 連絡先 092-861-0527  ○苦情処理を行うための処理体制・手順 ①苦情があった場合、ただちに苦情相談担当者が、相手方に連絡を取るか、直接訪問して事情を聞くとともに、サービス担当者からも事情を確認する。 ②苦情相談担当者が、必要があると判断した場合は、苦情解決責任者まで含めて検討会議やリスクマネジメント委員会を行う。 ③検討会議やリスクマネジメント委員会を行わない場合も、必ず苦情解決責任者まで処理結果を報告する。 ④検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応を行う。 例：契約者に謝罪、職員の研修、業務マニュアルの改善等 ⑤苦情記録を台帳（事項報告書、リスクマネジメント委員会議事録等に改善策も併せ記入）に保管し、再発を防ぐために役立てる。
契約者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等	
契約者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	随時あり
第三者による評価の実施状況	なし

### (2) 次の公的機関においても、苦情の申出等ができます。

城南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所 在 地 福岡市城南区鳥飼6丁目1の1 電 話 番 号 092-833-4170 F A X番号 092-822-2133
-------------------------	--

	対応時間 9：00～17：00（月～金）
福岡県国民健康 保険団体連合会 (国保連)	所在地 福岡市博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7800（代表） FAX番号 092-642-7853 対応時間 9：00～17：00（月～金）
福岡県運営適正化 委員会 (福岡県社会福祉協議会)	所在地 春日市原町3-1-7 クローバープラザ4階（東棟） 電話番号 092-915-3511 FAX番号 092-915-3512 対応時間 9：00～17：30（月～金）

養介護施設における虐待に関する行政の相談受付窓口

福岡市保健福祉局 高齢社会部 事業者指導課 施設指導係	所在地 福岡市中央区天神1-8-1 電話番号 092-711-4319 FAX番号 092-726-3328 対応時間 9：00～17：00（月～金）
--------------------------------------	--