

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 門司
申請するサービス種類	居宅介護支援・介護予防支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-382-1294

F A X：093-382-1295

担 当 者：岩田和也（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 小倉北
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-533-1438

F A X：093-533-1389

担 当 者：宮崎洋一（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 小倉南
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-921-1294

F A X：093-921-1296

担 当 者：**野田晃司**（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 若松
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-772-1294

F A X：093-772-1319

担 当 者：崎長淳（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 八幡東
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-662-1294

F A X：093-662-1301

担 当 者：池田佐知子（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 八幡西
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-621-1294

F A X：093-621-1295

担 当 者：太田千恵子（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------

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	北九州福祉サービス株式会社ケアプランサービスセンター 戸畑
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 お客様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、お客様相談室を常設している。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。

<本社お客様相談室>

電話番号：093-533-1294

F A X：093-533-1450

担 当 者：お客様相談室 室長

<事業所窓口>

電話番号：093-884-1294

F A X：093-884-1295

担 当 者：宇野恵美子（管理者）

2 苦情窓口の周知

重要事項説明書に当社の相談窓口を紹介すると共に、北九州市および国保連の窓口も記載し説明を行っている。

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 処理フローを作成しており、社員全員が閲覧できるイントラネットに掲載。処理手順を社員へ周知している。
- ② 苦情があった場合は、直ちにお客様相談室長(担当者)または事業所管理者が苦情を訴えられた本人に連絡を取り、詳細な事情の聴き取りを行う。初期対応は24時間以内に行うことを原則とし、担当者に事実確認を行う。
- ③ 担当者を交え、対応策(改善策)を協議し、苦情報告書を作成する。対応策(改善策)について担当者または事業所管理者よりお客様に報告に伺う。
- ④ 苦情報告書を基に会社トップに報告し、その後全社会議を経て社員へ周知する。苦情報告書は本社総務部で保管し今後の改善に役立てる。

4 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、詳しい事情をお客様に確認するとともに担当の介護支援専門員からも事情を聞く。

- ② サービス提供事業所に苦情の内容を伝え、サービスの担当者から直接事実関係を確認する。
- ③ サービス提供事業所に改善する点があれば改善も申し入れ、必要に応じて関係市町村に連絡を行う。
- ④ お客様に対応の状況を報告する。また、その後の改善状況について、お客様及びサービス提供事業所に確認を行う。
- ⑤ 苦情の内容は全社会議等を経て社員へ周知し、今後の改善に役立てる。

5 その他の参考事項

- ① お客様満足度調査（1回／年実施）の自由記入欄に苦情・要望を記載頂き、潜在的な苦情を収集し、その内容を全員に周知し改善に努めている。
- ② サービスの質の向上のために定期的に研修会を開催している。

6 公的機関の相談窓口

[北九州市の相談窓口]

門司区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-331-1894 (直通)
小倉北区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-582-3433(直通)
小倉南区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-951-4127 (直通)
若松区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-761-4046 (直通)
八幡東区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-671-6885 (直通)
八幡西区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-642-1446(直通)
戸畑区役所 保健福祉課 介護保険担当	TEL 093-871-1505(直通)

[福岡県国民健康保険団体連合会の窓口]

事業部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	TEL 092-642-7859(直通)
--------------------------	----------------------