

## 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	五泉中央デイサービスセンター
申請するサービス種類	通所介護・第1号通所事業

### 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)、担当者の設置

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ① 設置場所 五泉市太田1133-1 五泉中央デイサービスセンター 事務室
- ② 窓口開設時間 午前8時20分 ~ 午後5時20分
- ③ 苦情受付担当者 佐々木 敦子
- ④ 苦情解決責任者 矢部 秀男
- ⑤ 電話番号 0250-41-1212

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理手段・手順

##### ①相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として受付責任者が対応する。受付責任者が対応できない場合、担当職員等で対応するが、その旨を受付責任者へ直ちに報告する。

##### ②確認事項

相談又は談話については、次の事項について確認する。

⇒ 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名(利用者が分かる場合)、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

##### ③相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受け付けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

##### ④相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

ア、事業内容において、解決責任者及び管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

イ、サービスを提供した職員等からの概況説明聴取。

ウ、問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての検討会を開催する。

エ、文書により回答を作成し、受付責任者及び管理者が事情説明を利用者並びに家族に対して直接行った上で、文書を渡す。

オ、苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を運営推進委員会及び国民健康保険連合会に対して報告を行ない、事業報告等に掲載し公表する。

カ、事業実施マニュアル等において改善点を明記し、再発防止を図る。

#### 3 苦情があったサービス事業者への対応策(注:居宅介護支援事業者の場合のみ記載)

#### 4 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用者から苦情があらぬよう日々処遇技術の向上並びに接遇についても施設内外の各種研修会等に積極的に参加し、より利用者から喜ばれる事業所として、職員指導を実施していく。