

(参考様式6)

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	デイサービス Lien
申請するサービス種類	地域密着型通所介護、予防専門型通所サービス

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

- ① 連絡先 電話：052-838-7991、FAX：052-838-7992
- ② 担当者名 岡村あかね
- ③ 受付時間 午前9時00分～午後6時00分
(月曜日から金曜日までとする。ただし12月30日～1月3日はお休みとする。)
- ④ 担当者不在の場合の対応
電話を受けた従業員が担当者に携帯電話で連絡し、機敏に対応する。
時間外の受付は、担当者の携帯電話への転送にて対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日、利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

- ①最初の苦情対応時に誠意をもって当たることを基本とする。また、市町村との連絡を密にし、利用者、家族の立場に立って問題の処理に当たる。
- ②普段から苦情が出ないサービス提供を心掛ける。(毎日朝礼等で確認、従業者に対する研修の実施等)