

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 | わくわくデイカフェ |
| 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 | <p>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</p> <p>① 相談・苦情に対応する窓口として、担当者を置く。担当者は管理者が就く。 担当者：浅野 一也（管理者）</p> <p>② 担当者不在の場合の対応：連絡を受けた職員が責任を持って担当者に連絡</p> <p>③ 相談・苦情内容は、発生したその日に、センター内に周知する（担当者）</p> <p>④ 受付時間及び連絡先：8：30～17：30（月曜日～土曜日） TEL052-880-6537 FAX052-880-6538</p> <p>⑤ 営業時間外および緊急連絡先：浅野 一也（管理者）電話 080-3067-3759</p> |
| 2 | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>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。</p> <p>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。 サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。</p> <p>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。</p> <p>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。)</p> <p>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。</p> <p>⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業員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。</p> <p>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。</p> |
| 3 | <p>その他参考事項</p> <p>普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。 苦情に対して真摯に受け止め、サービス向上に努める。 毎営業日の朝礼等で確認、研修の定期的実施などで周知徹底し常に意識を高める。</p> |
| 4 | <p>外部苦情窓口</p> <p>名古屋市健康福祉局介護指導課 電話（052）959-3087 愛知県国保連合会介護福祉課内 苦情相談室 電話（052）971-4165</p> |