

## 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 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 相談・苦情に対応する窓口として、担当者を置く。担当者は生活相談員が就く。  
担当者：村上聖弥（生活相談員）
- 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
- 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）
- ④ 受付時間及び連絡先：8：30～17：30（月曜日～金曜日） TEL052-880-6537 FAX052-880-6538
- 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

#### 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。  
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。
- 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

- 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。

#### 4 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課  
愛知県国保連合会介護福祉課内 苦情相談室

電話（052）959-3087  
電話（052）971-4165