

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 春うらら
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	
<p>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</p> <p>① 連絡先（電話 052-737-3110 FAX 052-737-3120）</p> <p>② 担当者名（管理者 岡部 晃明）</p> <p>③ 受付時間（午前8時30分から午後5時30分 但し日曜日、12月30日から1月3日を除く） * 時間外は転送電話にて対応。</p> <p>④ 担当者不在の場合の対応（生活相談員が対応）</p>	
<p>2 外部苦情窓口</p> <p>名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 電話 052-959-3087 愛知県国保連合会 介護福祉課 苦情相談室 電話 052-971-4165</p>	
<p>3 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。</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。</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>	
<p>4 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。（毎朝の朝礼等で確認、研修の定期的実施など）</p>	