

### 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   | デイサービスセンターにいふあいゆー |
| 申請するサービス種類 | 地域密着型通所介護         |

#### 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窓口設置場所 石垣市字登野城676-2番地  
デイサービスセンター にいふあいゆー  
相談室 電話番号 0980-87-0518
- ②窓口開設時間 午前9時から午後5時まで
- ③対応者 友利 青海

##### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①相談および苦情の対応  
相談又は電話があった場合は管理者にて対応を原則とする。  
管理者にて対応できない場合は他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。
- ②確認事項(相談又は苦情については次の事項について確認する)
  - ・ 利用者の氏名
  - ・ 提供したサービスの種類
  - ・ 提供した年月日および時間
  - ・ 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共に相談・苦情を受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(手順)
  - ・ 管理者を中心に相談・苦情処理のための会議を開催する。
  - ・ サービスを提供した側からの説明
  - ・ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について討論する。
  - ・ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に直接行った上で文書を渡す。

##### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

##### 4 その他参考事項

- ①接遇などについて、適宜研修を実施し職員の資質向上を図る。
- ②利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。