

(参考様式4)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	デイサービスセンターたま
申請するサービス種類	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 連絡先: デイサービスセンターたま 〒370-1132群馬県佐波郡玉村町下新田469番地 Tel0270-61-9395 ② 担当者名 管理者: 強矢美緒 生活相談員: 三ヶ尻恭子 FAX0270-61-9398 ③ 月～土曜日9:00～17:00 ④ 担当者不在時の場合の対応 迅速に管理者または生活相談員へ連絡を取り、指示を仰ぐ。 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情を受け付けた場合、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 相談及び苦情対応 相談または苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。 管理者が対応できない場合、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 相談又は電話について、次の事項について確認する。 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、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ともに相談・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 概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。 ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した者からの概況説明。 ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。 エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。 オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。 カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。 3 その他参考事項 その他の相談窓口 玉村町健康福祉課Tel0270-64-7705 群馬県国民健康保険団体連合会介護保険課Tel027-290-1323 前橋市介護保険課Tel027-898-6159 高崎市介護保険課Tel027-321-1250 伊勢崎市介護保険課Tel0270-27-2742