

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 さくら
申請するサービス種類	通所介護・予防通所介護

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）、担当者の配置

- ・相談苦情に対する常設窓口として、内田 浩三郎（管理者）を担当者として配置している。また、担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応出来るようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ事としている。

TEL 027-380-2227

FAX 027-385-1200

受付曜日 月曜日～土曜日

受付時間 午前9時～午後5時

- ・その他の相談、苦情に対する窓口

安中市 介護高齢課 TEL 027-382-1111

群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課内 TEL 027-290-1323

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

当事業所のサービスに対して、苦情があった場合

- ・直ちに相談担当者が直接伺うなどして詳しい話を聞くとともに、担当の看護・介護職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要があると判断した場合には、関係のある職員で検討会議を行う。（検討会議を行わない場合にも、必ず全職員に処理結果を報告し周知する。）
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- ・以下、詳しい対応方針については下記3に譲る。

3 苦情があったサービス提供者に対する対応方針等

- ・担当の看護・介護職員に苦情があった場合、サービス提供責任者にその旨連絡し、詳しい事情の把握に努める。サービスが不適切であると判断した場合には、改善するよう指導する。
- ・適当な期間を経ても、改善の様子が見られない場合は、関係機関に対し連絡する。
- ・苦情があった事については、台帳に記録し保管する。

4 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掛ける。
(申し送り等での確認、看護・介護職員に対する研修の実施等)