

## 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	リラクゼーション型ディサービスふらっと
申請するサービスの種類	通所介護、介護予防通所介護、日常生活支援総合事業
<b>措置の概要</b>	
<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）、担当者の設置等</p> <p>（１）苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。</p> <p style="margin-left: 40px;">①窓口設置場所 住 所：山形県鶴岡市日和田町 19 番 1 号</p> <p style="margin-left: 80px;">事業所名：リラクゼーション型ディサービス ふらっと</p> <p style="margin-left: 80px;">電話番号：0235－29－2303</p> <p style="margin-left: 40px;">②窓口開設時間 8 時 30 分から 17 時 30 分</p> <p style="margin-left: 40px;">③対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：阿部雄二</p> <p style="margin-left: 40px;">④その他事業の休業日及び窓口開設外は、翌営業日に早急に対応する</p> <p>2 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>（１）相談及び苦情の対応</p> <p style="margin-left: 40px;">相談又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</p> <p style="margin-left: 40px;">管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する</p> <p>（２）確認事項</p> <p style="margin-left: 40px;">相談対応者は以下の事項について確認を行う</p> <p style="margin-left: 80px;">① 相談又は苦情のあった利用者の氏名</p> <p style="margin-left: 80px;">② 提供したサービスの種類、年月日及び時間</p> <p style="margin-left: 80px;">③ サービス招共した職員の氏名（利用者が分る場合）</p> <p style="margin-left: 80px;">④ 具体的な苦情・相談内容</p> <p style="margin-left: 80px;">⑤ その他参考となる事項</p> <p>（３）相談及び苦情処理回答期限の説明</p> <p style="margin-left: 40px;">相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容              に関する回答期限を説明する</p>	

#### (4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する

- ①苦情申し出があった場合、直ちに管理者が相談者と連絡をと、直接訪問する等で詳しい事情を聴取するとともに、各サービス関からも事情を聞き、事実関係の確認、関係機関との調整はかり、必要に応じて苦情申し出を代行する
- ②管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する
  - ・ サービスを提供した者からの概要説明
  - ・ 問題点の発、出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・ 文書による回答案の検討
- ③文書により回答作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す
- ④必要に応じて関係市町村担当課、県、国民健康保険団体連合会等に報告をし、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を図る
- ⑤事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る

#### 3 その他参考事項

サービスの提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員に指導を行う  
苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討材料として今後のサービス向上につとめることとする

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理も十分配慮する