

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
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)、担当者の設置等	
(1) 苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。	
① 窓口設置場所 住 所: 山形県鶴岡市日和田町 19 番 1 号 事業所名: リラクゼーション型ディサービス ふらっと 電話番号 : 0235-29-2303	
② 窓口開設時間 8 時 30 分から 17 時 30 分	
③ 対応者職氏名 役職名 : 管理者 氏名 : 阿部雄二	
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	
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) 相談及び苦情の対応	
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 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	
(2) 確認事項	
相談対応者は以下の事項について確認を行う	
① 相談又は苦情のあった利用者の氏名 ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間 ③ サービス招致した職員の氏名(利用者が分る場合) ④ 具体的な苦情・相談内容 ⑤ その他参考となる事項	
(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明	
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 による回答期限を説明する	

(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
 - ・問題点の抽出、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必腰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腰な改善を行なう
- 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以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