

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 喜楽里
申請するサービスの種類	通 所 介 護

措 置 の 概 要

1	利用者からの相談または苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況
	<p>苦情担当窓口を次のとおり設置する。</p> <p>① 窓口設置場所 新潟県南魚沼市上原110番地9 電話番号025-780-2122（受付・相談・苦情処理 電話番号）</p> <p>② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで</p> <p>③ 対 応 者 井口 敏之（福祉課長） 佐藤美和子（管理者兼生活相談員） 田中かおり（管理者兼生活相談員） 井上 直美（生活相談員） 阿部三女子（生活相談員） 飯塚 智子（生活相談員）</p> <p>④責 任 者 井口 啓一（みなみ魚沼農業協同組合代表理事組合長）</p>
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順
	<p>①相談及び苦情の対応</p> <p>相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。 事業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。</p> <p>②確認事項</p> <p>相談又は電話については、次の事項について確認する。</p> <p>⇒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</p> <p>③相談及び苦情処理期限の説明</p> <p>相談及び苦情の相手方に対し、対応した従業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。</p> <p>④相談及び苦情処理</p> <p>概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。</p> <p>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。</p> <p>イ サービスを提供した者からの概況説明</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、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。</p> <p>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。</p>
3	その他参考事項
	<p>サービスの提供にあたり、利用者からの苦情があがらないよう提供マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、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掛けるよう、職員指導を行う。</p> <p>苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、今後のサービス提供に資するよう、工夫する。</p> <p>また、提供者・利用者の双方が気分良くサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。</p>