

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	きんもくせいデイサービスセンター
申請するサービス種類	地域密着型通所介護

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
相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

苦情受付担当者 藤谷 沙織
 苦情解決責任者 長沼 ゆかり
 電話番号 083-941-3800
 F A X 083-941-3801
 受付時間 月曜日から日曜日 午前8時～午後5時

上記の他、関係機関の相談・苦情窓口

山口市役所介護保険課

所在地 山口市亀山町2-1

電話番号 083-934-2795

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

山口県国民健康保険団体連合会

所在地 山口市朝田1980番地7 国保会館

電話番号 083-995-1010

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

山口県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会

所在地 山口市大手町9-6

電話番号 083-924-2777

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

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) 苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うものとする。
- (2) いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。
- (3) 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行い、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。
- (4) 苦情等の結果を基にしより結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。
- (6) 解決困難時の苦情等に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策または措置を講ずるものとする。

3 その他参考事項

普段から利用者から苦情が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的の実施する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問介護事業所きんもくせい
申請するサービス種類	訪問介護

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
相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

苦情受付担当者 渡邊 恵子
 苦情解決責任者 長沼 ゆかり
 電話番号 083-941-3800
 F A X 083-941-3801
 受付時間 月曜日から日曜日 午前8時～午後5時

上記の他、関係機関の相談・苦情窓口

山口市役所介護保険課

所在地 山口市亀山町2-1

電話番号 083-934-2795

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

山口県国民健康保険団体連合会

所在地 山口市朝田1980番地7 国保会館

電話番号 083-995-1010

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

山口県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会

所在地 山口市大手町9-6

電話番号 083-924-2777

受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

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) 苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うものとする。
- (2) いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。
- (3) 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行い、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。
- (4) 苦情等の結果を基にしより結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。
- (6) 解決困難時の苦情等に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策または措置を講ずるものとする。

3 その他参考事項

普段から利用者から苦情が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的実施する。