

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業者又は事業所名	らしくデイサービスセンター
申請するサービスの種類	通所介護・介護予防通所介護相当サービス

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

- ① 連絡先：電話番号 048-229-1401 FAX 番号 048-229-1411
- ② 担当者名：佐藤 健一（管理者）
- ③ 受付時間：8:30 ～ 17:30
- ④ 担当者不在時の対応
 担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。
 解決困難な場合は、下記行政機関に相談する。
☐ 蕨市健康福祉部介護保険室 電話番号 048-433-7835
☐ 埼玉県国民健康保険団体連合会 電話番号 048-824-2568（苦情相談専用）

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 苦情原因の把握
 当日又は時間帯によっては翌日に利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得る。
 また速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催
 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
 改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
 （損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。）
- ④ 解決困難な場合
 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止
 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成、改善し、研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応
 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

- ・ 普段から苦情の出ないようなサービス提供を心がけている。
 （毎日朝礼等で確認、従業者に対する研修の実施等）
- ・ 損害賠償の発生時に備え、迅速かつ円滑な対応ができるように賠償保険に加入する。