

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	デイサービスセンター おっちゃん方
申請するサービスの種類	通所介護 介護予防通所介護

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、相談担当者を置いている。また、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。 苦情受付窓口（担当者）：友田真紀子 担当職名：管理者 連絡先電話番号：0835（54）0505 新規契約時に利用者又は家族に提示します。 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・ 受付後担当者は状況を聞き、利用者、家族と連絡をとり対応します。 ・ 受付後は必ず検討会議を行う。 ・ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。（利用者への謝罪など。） ・ 相談・苦情受付表を作成。記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入） 4 その他の参考事項 ・ 普段から苦情が出ないよう心がけている。 ・ 相談・苦情に対する窓口として、保険者及び山口県国民健康保険団体連合会の連絡先等を事業所内に掲示すると共に、重要事項説明書に明記し、利用者に配布、説明している。