

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	デイサービスなでしこ鏡川
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
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 高知市本宮町224
事業所名 デイサービスなでしこ鏡川
電話番号 088-840-8347
携帯電話 090-1574-8519
 - ② 窓口開設日時 月曜日から土曜日 午前8時から午後7時まで（祝日、年末年始除く）
 - ③ 対応者職氏名 役職名 管理者 氏名 高橋美智子
（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）
 - ④ その他 事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
以下の手順により、相談 苦情について処理する。
 - ① 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況説明
問題点の洗い出し、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
 - ② 文書により回答を作成し、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。
 - ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業所にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
 - ④ 市や国民健康保険団体連合会から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要な改善を行ったことを報告する。
 - 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 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 その他参考事項
サービスの提供にあたり、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、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。
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、職員の健康管理にも十分配慮する。