

(参考様式6)

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 きずな
申請するサービス種類	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を設置しております。

また、担当者が不在の時には、基本的事項について誰でも対応できるようにすると共に担当者に必ず引き継ぎを行います。

TEX 03-5875-2697

FAX 03-5875-2107

苦情解決責任者 川崎 大介

受付時間 月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

重要事項説明書で市区町村介護保険者相談窓口を明らかにしている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情が入った場合は、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、直接出向くなどして詳しい事情を聞くと共に担当者からも事情を聴取する。
- ・管理者が必要と判断した場合には、検討会議を開催する。
- ・検討の結果必ず翌日には、具体的な対応をする。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決が困難な場合には必要に応じ、市区町村介護保険者相談窓口、都道府県の国民健康保険団体連合会相談窓口と連携を取り早期解決にあたる。

3 その他参考事項

常日頃から苦情が生じないようなサービス提供を心がけます。
(職員の事例研究会、検討会議開催)

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。
(日本工業規格A列4番)