

(参考様式7)

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	KaKa+こんぴらデイサービス
申請するサービス種類	第1号通所事業

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

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

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体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

(1)事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号	083-242-2865
	受付時間	月曜・火曜・水曜・木曜・金曜・土曜 8時30分から17時30分
	担当者名	西重 大吾

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに担当者が利用者にも連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認する。苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかに利用者に対する対応を行う。苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

山口県国民健康保険団体連合会

住所 山口市朝田1980番地7 国保会館

Tel 083-995-1010

Fax 083-934-3665

受付日時 午前9時00分～午後17時00分(土・日・祝日・年末年始を除く)

下関市福祉部介護保険課事業者係

住所 下関市南部町21番19号 下関市商工会館4階

Tel 083-231-1371

Fax 083-231-2743

受付日時 8:30～17:15(このうち、窓口対応時間は9:00～16:30)(土、日、祝日、年末年始を除く。)

下関市福祉部長寿支援課支援係

住所 下関市南部町1番1号 西館2階

Tel 083-231-1340

Fax 083-231-1948

受付日時 8:30～17:15(このうち、窓口対応時間は9:00～16:30)(土、日、祝日、年末年始を除く。)

3 その他参考事項

・連携事業所との間で起きた問題であっても、直ちに事業者にも連絡を取り、事情を説明の上、対応を確認する。状況を整理し利用者およびそのご家族にも連絡して説明をする。

・職員に対してサービス指導、処遇に関する研修の機会を作り問題が起きないように予防に努める。

・苦情処理に関するマニュアルの作成

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入してください。