

(参考様式4)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	しゃぼん玉デイサービス
申請するサービス種類	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

担当者:久保田浩嗣(管理者)

電話:0270-27-5393 FAX:0270-27-5394

事業所受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:30

担当者が不在の場合でも、事業所スタッフが対応し、担当者へ申し伝えます。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

責任者が窓口になり、迅速に対応します。

苦情相談に対し、迅速でオープンな対応を行います。

事業所内で処理し得ない内容の場合は、各行政機関及び第三者との協力により適切な対応を、利用者の立場になり対応します。

手順

苦情受付(職員・看護師)→管理者対応。

苦情受付→管理者対応→当社役員対応→第三者及び行政機関に相談し対応。

\*当社役員とは代表取締役久保田浩嗣。

\*苦情相談については、全ての経過を記録用紙に記載し事業所内で情報共有を図ります。

また、再発防止策についても記録用紙に記載し事業所内で情報共有を図ります。

#### 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に記入)

#### 4 その他参考事項

必要に応じ、第三者として協力医療機関の医師・歯科医師にも相談し対応します。

その他の相談、苦情に対する窓口

・保険者(伊勢崎市役所長寿社会部介護保険課給付係)

TEL:0270-27-2743

・保険者(前橋市役所福祉部介護保険課)

TEL:027-898-6159

・保険者(玉村町役場健康福祉課)

TEL:0270-64-7705

・保険者(高崎市役所介護サービス担当)

TEL:027-321-1250

・群馬県国民健康保険団体連合会

TEL:027-290-1323

上記行政機関にも相談窓口があります。

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。