

# 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	有限会社のりこえ福祉サービス（大在のりこえデイサービス）
サービスの種類	通所介護・予防介護

## 措置の概要

### 1. 利用者からの相談・苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談又は苦情等に対応する窓口としてのりこえデイサービスセンター相談窓口を常設する。

※ 相談及び苦情等対応担当者

重石美津江      ☎097-524-2201（携帯 090-7155-0168）

重石一昭        ☎097-524-2201（携帯 090-3323-6053）

### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

#### (1) 処理体制

利用者からの相談、苦情に迅速に対応するため、相談窓口として担当職員を二名置き、のりこえデイサービスセンター内に生活相談員、看護師、介護職員、機能訓練指導員の書く一名で構成する相談・苦情等検討委員会を設置する。

相談・苦情等検討委員会は、利用者の申し出に対し、改善の措置を講ずる為の委員会でありその都度随時検討委員会を開催する。

担当職員及び検討委員会は、解決に向けて調整を実施し、改善の処置を講じ、家族に内容を伝え、利用者並びに家族の相互の理解を得ることを目的として対応を行う。

#### (2) 処理手順

- 1：居宅サービス計画、契約内容等を確認の上、利用者の居宅に赴き、相談苦情の内容を確認する。
- 2：確認した相談・苦情の内容につき、検討委員会に諮り、事業運営の適正化等の対応策を検討する。
- 3：検討結果を相談・苦情を申し立てた利用者とその家族に直接伝え、理解、同意を求める。
- 4：利用者に対して、賠償すべき損害などが発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。
- 5：相談・苦情の処理結果については詳細に記録、保存し、再発防止に役立てる。

### 3. その他参考事項

困難事例、苦情等に対する対策会議に於いても解決に至らない場合は、包括支援センター等行政に報告の上助言を求める。

相談・苦情等を受け付ける意見箱を外壁に設置。

