

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	リカバリーケア明美町リハビリデイサービス
申請するサービスの種類	地域密着型通所介護・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）、担当者の設置等 ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。 常設窓口：電 話 072-999-6846 F A X 072-999-67846 担当者：管理者：高田 美和 生活相談員：小林 美樹 ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。 ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ① 利用者からの苦情受付 ② 苦情受付、利用者の希望等と記録 ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。 苦情受付担当者は、苦情の内容・申出人の希望の話し合いなるよう解決を図る。 ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。 受け入れた苦情が全て苦情解決責任者に報告する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
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のみ記入）
4	その他参考事項 ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。 ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている。 ・国民健康保険団体連合会、市町等行政が行う調査に協力するとともに、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図る。