

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	指定居宅介護支援事業所 澄花
申請するサービスの種類	居宅介護支援

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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置する。 ・担当者が不在の時は、基本的な事項については、法人役員が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持って対応する。 (担当者) 平野 静香 (連絡先) 電話番号 0235-64-1669 FAX 0235-64-0729
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およびそのご家族等に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞き確認する。 ・苦情処理については、検討結果等に基づき、できる限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の紹介や、事業所から関係機関等へ報告する。 鶴岡市長寿介護課 電話番号 0235-25-2111 山形県国民健康保険団体連合会 電話番号 0237-87-8006 山形県庄内総合支庁福祉担当課 電話番号 0235-66-5460
3	苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 ・直ちにサービス事業者等に連絡を取り事情を説明、事実関係と対応方法を確認し、利用者およびそのご家族等に状況を伝える。 ・サービス事業者側の対応が苦情の要因として明確な場合には、今後の改善策を提示してもらう。
4	その他参考事項 ・苦情処理マニュアルを作成し、徹底を図る。 ・法人が職員に対して、処遇に関する研修を定期的に（年2回程度）実施する。

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。

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	定期巡回・随時対応型問介護看護	澄花
申請するサービス種類	定期巡回・随時対応型問介護看護	
措置の概要		
1. 利用者等からの相談、又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、及び担当者の設置 ・利用者等からの相談、又は苦情等については、下記の窓口で対応する。 ①担当場所：定期巡回・随時対応型問介護看護 澄花 ②電話番号：0235-35-1667 ③対応時間：9時00分～16時00分 ④苦情受付担当者：定期巡回・随時対応型問介護看護 澄花 管理者 富樫 悌治 ⑤上記担当者不在時の対応：上記担当者が不在の場合は、他の従業員が対応する。 ⑥苦情解決責任者：定期巡回・随時対応型問介護看護 澄花 管理者 富樫 悌治 並びに サードステージ株式会社 代表取締役 堀 将		
2. 円滑、且つ迅速に苦情処理を行う為の処理体制、及び手順 ・利用者、及びその家族等から苦情の処理の連絡がなされた時は、前述の担当者が具体的な苦情内容を把握し、下記のⅠ、及びⅡの手順により処理をする。（前述の責任者には必ず報告） Ⅰ. 苦情を申し立てた利用者、及びその家族等に説明を行うことにより、その場で苦情の解決が可能であれば、速やかに解決を図り、同意を得る。 Ⅱ. Ⅰの対応によっても苦情の解決が困難な場合は、以下の対応を図る。		
①苦情原因の把握 利用者等からの事情聞き取り、担当従業員への内容確認等		
②検討会議の開催 管理者が中心となって検討会議を開催。 当該事業所のサービス等の改善点の整理、及び当該苦情への適切な対応策を決定する。 可能な限り早急（原則は当日、時間帯によっては翌日）に、利用者等に説明をし、同意を得る。		
③担当介護支援専門員等（居宅介護支援事業者）への報告等 苦情内容、及び苦情処理経過に関しては、利用者へのケアプラン作成を担当している介護支援専門員にその都度正確に報告し、必要に応じて、連携を図る。		
④苦情防止策に関するミーティングの開催 苦情防止の為に、事業所内でミーティングを開催し、指導を徹底する。		
⑤その後の状況把握 管理者が中心となり、利用者等から苦情のあった事柄について、その後のサービスに改善がなされているか、利用者、及びその家族等、更に担当従業員に確認をとる。また、必要に応じて、担当従業員を変更する等して、利用者の意向に沿ったサービスを提供出来るよう努める。 尚、苦情解決後も、利用者等、及び介護支援専門員等とは密な連絡、及び連携に努め、質の高いサービスの提供を心がける。		
・苦情処理受付簿を作成し、各苦情の事例を記録・管理し、再発防止に役立てる。		
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等とその他注意事項 ・苦情に関して、県及び市町村、又は国民健康保険団体連合会の行う調査等には協力をする。 ・利用者の個人情報に関連した苦情については、その取扱いに十分注意し、守秘義務の遵守の徹底を図るものとする。		

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	デイサービスセンター澄花
申請するサービス種類	指定通所介護・指定介護予防通所介護
措置の概要	
1. 利用者等からの相談、又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、及び担当者の設置 ・利用者等からの相談、又は苦情等については、下記の窓口で対応する。 ①担当場所：デイサービスセンター澄花 ②電話番号：0235-64-1665 ③対応時間：9時00分～16時30分 ④苦情受付担当者：デイサービスセンター従業員 堀 将 ⑤上記担当者不在時の対応：上記担当者が不在の場合は、他の従業員が対応する。 ⑥苦情解決責任者：デイサービスセンター管理者 堀 将	
2. 円滑、且つ迅速に苦情処理を行う為の処理体制、及び手順 ・利用者、及びその家族等から苦情の処理の連絡がなされた時は、前述の担当者が具体的な苦情内容を把握し、下記のⅠ、及びⅡの手順により処理をする。（前述の責任者には必ず報告） Ⅰ. 苦情を申し立てた利用者、及びその家族等に説明を行うことにより、その場で苦情の解決が可能であれば、速やかに解決を図り、同意を得る。 Ⅱ. Ⅰの対応によっても苦情の解決が困難な場合は、以下の対応を図る。	
①苦情原因の把握 利用者等からの事情聞き取り、担当従業員への内容確認等	
②検討会議の開催 管理者が中心となって検討会議を開催。 当該事業所のサービスの改善点の整理、及び当該苦情への適切な対応策を決定する。 可能な限り早急（原則は当日、時間帯によっては翌日）に、利用者等に説明をし、同意を得る。	
③担当介護支援専門員等（居宅介護支援事業者）への報告等 苦情内容、及び苦情処理経過に関しては、利用者へのケアプラン作成を担当している介護支援専門員にその都度正確に報告し、必要に応じて、連携を図る。	
④苦情防止策に関するミーティングの開催 苦情防止の為に、事業所内でミーティングを開催し、指導を徹底する。	
⑤その後の状況把握 管理者が中心となり、利用者等から苦情のあった事柄について、その後のサービスに改善がなされているか、利用者、及びその家族等、更に担当従業員に確認をとる。また、必要に応じて、担当従業員を変更する等して、利用者の意向に沿ったサービスを提供出来るよう努める。 尚、苦情解決後も、利用者等、及び介護支援専門員等とは密な連絡、及び連携に努め、質の高いサービスの提供を心がける。	
・苦情処理受付簿を作成し、各苦情の事例を記録・管理し、再発防止に役立てる。	
3. その他注意事項 ・苦情に関して、県及び市町村、又は国民健康保険団体連合会の行う調査等には協力をする。 ・利用者の個人情報に関連した苦情については、その取扱いに十分注意し、守秘義務の遵守の徹底を図るものとする。	

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	ゆたかの家
申請するサービス種類	指定通所介護・指定介護予防通所介護
措置の概要	
1. 利用者等からの相談、又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、及び担当者の設置 ・利用者等からの相談、又は苦情等については、下記の窓口で対応する。 ①担当場所：ゆたかの家 ②電話番号：0234-43-1661 ③対応時間：8時00分～17時00分 ④苦情受付担当者：デイサービスセンター従業員 石原 琢也 ⑤上記担当者不在時の対応：上記担当者が不在の場合は、他の従業員が対応する。 ⑥苦情解決責任者：デイサービスセンター管理者 石原 琢也	
2. 円滑、且つ迅速に苦情処理を行う為の処理体制、及び手順 ・利用者、及びその家族等から苦情の処理の連絡がなされた時は、前述の担当者が具体的な苦情内容を把握し、下記のⅠ、及びⅡの手順により処理をする。（前述の責任者には必ず報告） Ⅰ. 苦情を申し立てた利用者、及びその家族等に説明を行うことにより、その場で苦情の解決が可能であれば、速やかに解決を図り、同意を得る。 Ⅱ. Ⅰの対応によっても苦情の解決が困難な場合は、以下の対応を図る。 ①苦情原因の把握 利用者等からの事情聞き取り、担当従業員への内容確認等 ②検討会議の開催 管理者が中心となって検討会議を開催。 当該事業所のサービス等の改善点の整理、及び当該苦情への適切な対応策を決定する。 可能な限り早急（原則は当日、時間帯によっては翌日）に、利用者等に説明をし、同意を得る。 ③担当介護支援専門員等（居宅介護支援事業者）への報告等 苦情内容、及び苦情処理経過に関しては、利用者へのケアプラン作成を担当している介護支援専門員にその都度正確に報告し、必要に応じて、連携を図る。 ④苦情防止策に関するミーティングの開催 苦情防止の為に、事業所内でミーティングを開催し、指導を徹底する。 ⑤その後の状況把握 管理者が中心となり、利用者等から苦情のあった事柄について、その後のサービスに改善がなされているか、利用者、及びその家族等、更に担当従業員に確認をとる。また、必要に応じて、担当従業員を変更する等して、利用者の意向に沿ったサービスを提供出来るよう努める。 尚、苦情解決後も、利用者等、及び介護支援専門員等とは密な連絡、及び連携に努め、質の高いサービスの提供を心がける。	
・苦情処理受付簿を作成し、各苦情の事例を記録・管理し、再発防止に役立てる。	
3. その他注意事項 ・苦情に関して、市町村、又は国民健康保険団体連合会の行う調査等には協力をする。 ・利用者の個人情報に関連した苦情については、その取扱いに十分注意し、守秘義務の遵守の徹底を図るものとする。	

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	在宅支援サービス 澄花 在宅支援サービス ゆたか（サテライト事業所）
申請するサービス種類	指定訪問介護 ・ 指定介護予防訪問介護
措置の概要	
1. 利用者等からの相談、又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、及び担当者の設置 ・利用者等からの相談、又は苦情等については、下記の窓口で対応する。 ①担当場所：在宅支援サービス 澄花 ②電話番号：0235-35-1667 ③担当場所：在宅支援サービス ゆたか ④電話番号：0235-43-1664 ⑤対応時間：9時00分～17時00分 ⑥苦情受付担当者：在宅支援サービス 澄花・在宅支援サービス ゆたか 管理者 若菜 理恵 ⑦上記担当者不在時の対応：上記担当者が不在の場合は、他の従業員が対応する。 ⑧苦情解決責任者：在宅支援サービス 澄花・在宅支援サービス ゆたか 管理者 若菜 理恵	
2. 円滑、且つ迅速に苦情処理を行う為の処理体制、及び手順 ・利用者、及びその家族等から苦情の処理の連絡がなされた時は、前述の担当者が具体的な苦情内容を把握し、下記のⅠ、及びⅡの手順により処理をする。（前述の責任者には必ず報告） Ⅰ. 苦情を申し立てた利用者、及びその家族等に説明を行うことにより、その場で苦情の解決が可能であれば、速やかに解決を図り、同意を得る。 Ⅱ. Ⅰの対応によっても苦情の解決が困難な場合は、以下の対応を図る。	
①苦情原因の把握 利用者等からの事情聞き取り、担当従業員への内容確認等	
②検討会議の開催 管理者が中心となって検討会議を開催。 当該事業所のサービス等の改善点の整理、及び当該苦情への適切な対応策を決定する。 可能な限り早急（原則は当日、時間帯によっては翌日）に、利用者等に説明をし、同意を得る。	
③担当介護支援専門員等（居宅介護支援事業者）への報告等 苦情内容、及び苦情処理経過に関しては、利用者へのケアプラン作成を担当している介護支援専門員にその都度正確に報告し、必要に応じて、連携を図る。	
④苦情防止策に関するミーティングの開催 苦情防止の為に、事業所内でミーティングを開催し、指導を徹底する。	
⑤その後の状況把握 管理者が中心となり、利用者等から苦情のあった事柄について、その後のサービスに改善がなされているか、利用者、及びその家族等、更に担当従業員に確認をとる。また、必要に応じて、担当従業員を変更する等して、利用者の意向に沿ったサービスを提供出来るよう努める。 尚、苦情解決後も、利用者等、及び介護支援専門員等とは密な連絡、及び連携に努め、質の高いサービスの提供を心がける。	
・苦情処理受付簿を作成し、各苦情の事例を記録・管理し、再発防止に役立てる。	
3. その他注意事項 ・苦情に関して、市町村及び県、又は国民健康保険団体連合会の行う調査等には協力をする。 ・利用者の個人情報に関連した苦情については、その取扱いに十分注意し、守秘義務の遵守の徹底を図るものとする。	