

作成日	2024/4/1
改訂番号	1

苦情対応マニュアル

1 苦情処理について

(1) 苦情解決の方法

提供したサービスに関わる利用者からの苦情については、迅速かつ適切に対応し、円滑・円満に解決する為の必要な措置を講ずるものとする。尚、苦情の申し出を事業者が直接受ける場合のほか、県社会福祉協議会（運営適正化委員会）又は都道府県を通しての苦情の申し出について協力し、かつ苦情処理に努めるものとする。

また、利用者及び利用者の家族からの苦情に関して市町村及び国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力するものとする。

(2) 苦情解決体制

①苦情解決責任者

苦情処理の責任体制を明確にする為、管理者を苦情解決責任者とする。

②苦情受付担当者の配置

- i 管理者・生活相談員が苦情受付担当者となり、利用者からの苦情を聞くものとする。
- ii 受付時に各部署の担当者不在の場合は、他部署の責任者が対応するものとする。
- iii 玄関内の適切な場所及び契約書に窓口の表示を行うものとする。

③処理要領

苦情受付担当者は、次により処理を行うものとする。

- i 苦情内容を的確に確認するとともに、苦情解決責任者に対し迅速に報告をする。
- ii 苦情の内容又は状況によっては、職員及び管理者を含めて十分に検討を行い処理する。
- iii 必要に応じて本人への面接・家族への来訪等、適宜、適切な対応を講ずる。
- iv 苦情処理に伴い、必要に応じて市町村等への報告を行う。

④処理手順

i 受付

各部署の責任者は「苦情・意見対応票」に記載する

※状況に応じて自宅訪問し、状況聴取を行う。

ii 苦情等処理

管理者への報告を行い、処理立案を行う。（苦情受付担当者）

iii 結果報告

申立者へ解決の方向性を説明し、解決に結ぶ。（苦情受付担当者）

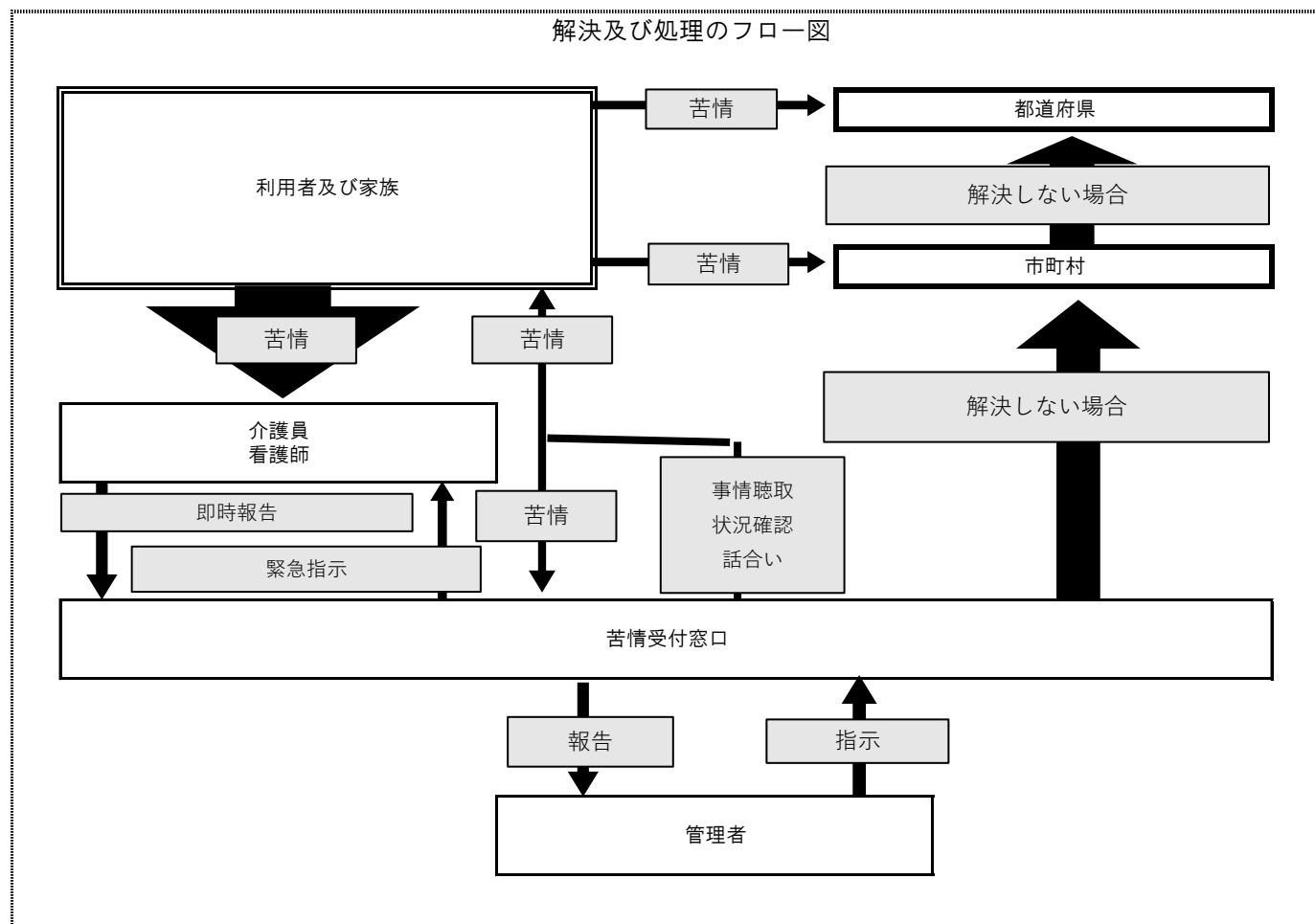
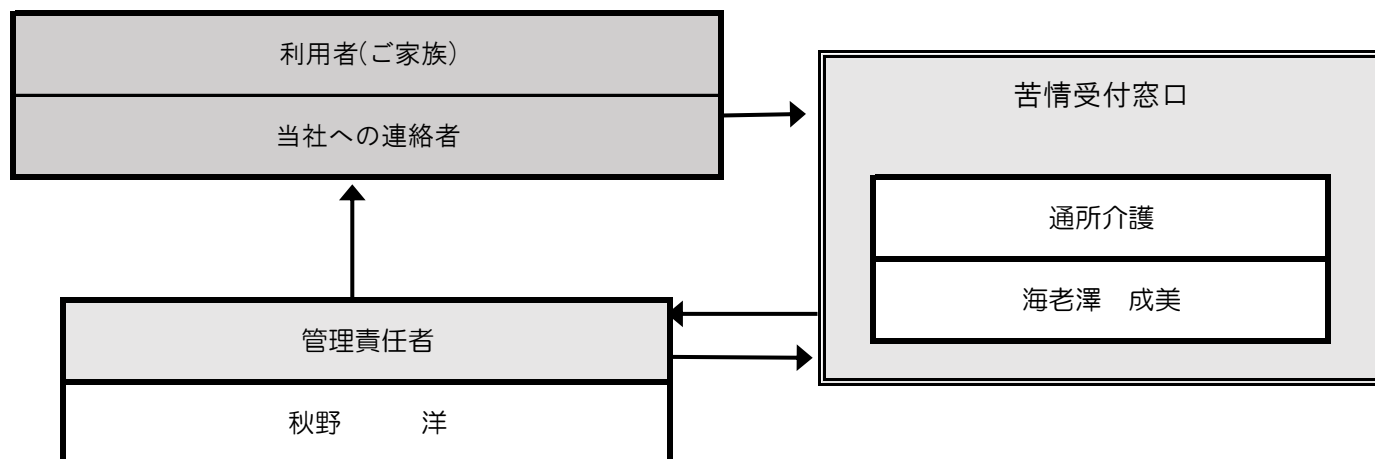
iv 再発防止策

職員会議での報告を行い、再発防止の浸透をはかる。

v 評価

「苦情・意見対応票」に記載した、改善内容において一定期間を経過後に再度確認・評価を実施する。

会社内対応系統図



利用者から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	株式会社アジュガ がじゅまるデイサービス
申請するサービスの種類	通所介護・第一号通所介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

【常設窓口】茨城県桜川市真壁町桜井765-2

株式会社アジュガ

電話番号:

担 当 者: 管理者 秋野 洋 ・ 生活相談員 海老沢 成美

受付時間: 月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時30分

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苦情原因の把握

受付者は管理者に報告し、管理者が指揮を執り、必要な従業員を召集し、原因の究明を行う。
また、速やかに当該利用者と連絡を取る。

②検討会の実施

問題の原因と対応について検討会を開催し、再発防止に努める。また、検討会の内容を記録し、全ての従業員に周知する。

③相談・報告

必要に応じて、桜川市・筑西市、つくば市、国民健康保険連合会、地域包括支援センターに報告、相談を行う。

3 その他参考事項

①問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。

②苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。

③問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。

【相談連絡先】

●桜川市介護保険課 0293-43-1111

●筑西市介護保険課 0296-24-2111

●桜川市地域包括支援センター 0296-73-4511

●筑西市地域包括支援センター

地域包括支援センター 関城窓口 0296-49-9888

地域包括支援センター 明野窓口 0296-52-8552

地域包括支援センター 協和窓口 0296-57-3668

地域包括支援センター なかだて 0296-38-0680

地域包括支援センター しらとり 0296-45-7616

地域包括支援センター えがお 0296-45-6882

●筑波地域包括支援センター 029-883-1111

●国民健康保険連合会 029-301-1565