

## 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	1 【デイサービスどんぐり】 2 【どんぐりヘルパー】 3 【住宅型有料老人ホームどんぐりの里】	《各事業共通様式》
申請するサービス種類	1 【通所介護・通所型サービス】 2 【訪問介護・訪問型サービス】 3 【住宅型有料老人ホーム】	

### 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

- ① 連絡先 (電話 : 0197-47-5536 FAX : 0197-47-5537)
- ② 担当者名 (管理者)
- ③ 受付時間 (8:30~17:30)
- ④ 担当者不在の場合の対応 (電話等により連絡可能な体制とする)

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情又は相談を受けた場合、苦情内容を正確に処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握
  - ・利用者宅に訪問し、受けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
  - ・サービス提供事業者にかかる苦情については、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確認を行う。
- ② 検討会の開催
 

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
 

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。  
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合
 

事業所において解決出来ない苦情又は相談は、下記に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。

【市町村（保険者）の窓口】 奥州市役所 健康福祉部長寿社会課介護給付係	住所地 奥州市水沢大手町1-1 電話番号 0197-24-2111
【市町村（保険者）の窓口】 金ヶ崎町役場 保険福祉センター	住所地 金ヶ崎町西根鎧水98 電話番号 0197-44-4560
【市町村（保険者）の窓口】 一関地区広域行政組合介護保険課	住所地 一関市竹山町7-2 電話番号 0191-31-3223
【公的団体の窓口】 県南広域振興局（奥州地区合同庁舎）	住所地 奥州市水沢大手町5-5 電話番号 0197-22-2850
【公的団体の窓口】 岩手県国民健康保険団体連合会	住所地 盛岡市大沢川原3-7-30 電話番号 019-664-6700

#### 3 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、行政窓口等の関係者との協力により対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。