


## 【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	デイサービスのぞみ
申請するサービスの種類	地域密着型通所介護、介護予防通所型サービス

### 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 窓口設置場所 愛媛県四国中央市土居町入野 970 番地  
デイサービスのぞみ  
電話番号 0896-74-2332  
ファクス 0896-74-2332  
ホームページ <http://matsukaze-hp.com> 
- ② 窓口対応者 岡田 正一（管理者）
- ③ 相談対応者 尾立 裕佳（社会福祉士）、野村 由紀子（介護福祉士）
- ④ その他の窓口  
ご意見箱、苦情箱への投書、ホームページ内のお問い合わせフォームからの投書

#### 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・相談の対応  
電話等で苦情・相談があった場合、原則として窓口対応者（管理者）が対応する。  
窓口対応者が不在の場合、相談対応者または当日勤務職員が対応し、その旨を管理者に報告する。
- ② 対応者は、次の事項を確認し、苦情・相談等受付簿に記録する。  
(ア) 苦情・相談のあった利用者の氏名  
(イ) 提供したサービスの種類と提供した年月日  
(ウ) 担当した職員の氏名  
(エ) 具体的な苦情・相談の内容
- ③ 管理者及び職員とともに検討を行い、改善・対応の方法を決定する。必要がある場合は、医療法人誓生会の運営協議会にて対応を検討する。
- ④ 当該利用者に改善方法を含めた結果を報告するとともに、必要に応じて利用者のご家族や関係者に対しても連絡・報告を行う。
- ⑤ 再発防止のため改善点を明記し、職員に周知する。

#### 3 その他参考事項

- ① 事業所に対応しきれない場合、行政等の関連機関と連携し、適切な対応方法を検討する。
- ② 接遇研修の実施（毎年1回）
- ③ 個人情報保護研修の実施（毎年1回）
- ④ 看護補助業務を遂行するための基礎的な知識・技術研修等の実施（毎年1回）