

# 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	デイサービス五色
申請するサービス種類	地域密着型通所介護

## 措置の概要

### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

#### 常設窓口

住所 福島県郡山市富田町日吉ヶ丘180番地  
担当者 苦情受付担当者 管理者・生活相談員 國分 千代  
苦情解決責任者 管理者・生活相談員 國分 千代  
TEL 024-973-8873  
FAX 024-973-8870

### 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) 苦情受付担当者が苦情処理台帳を作成
- (2) 担当者より苦情についての事実確認をする
- (3) 苦情受付担当者が苦情処理方法を記載し、責任者によって決議する
- (4) 責任者が苦情処理について関係者と連携、調整を行う
- (5) 責任者が苦情処理方法及び 改善内容について利用者に説明、確認を行う
- (6) 責任者は苦情処理は原則として1日以内に行う
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記入し保管する

### 3 その他参考事項

- (1) 相互の情報交換、サービスの内容の評価、利用者からの意見反映等の場として  
家族会議等を開催する
- (2) 当事業者が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応する  
また、利用者及び家族の方は他の苦情相談窓口へ申し立てもできるため、  
希望する場合は必要な協力を行う  
【その他の苦情相談窓口】
  - ・郡山市保健福祉部介護保険課 （電話 024-924-3021）
  - ・福島県運営適正化委員会 （電話 024-523-2943）
  - ・福島県国民健康保険団体連合会（電話 024-528-0040）
- (3) 当事業者が行うサービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合  
速やかに賠償する

