

利用者および家族からの苦情を処理するために講じる措置の概要

事業所または施設名	サービス種類
◆ デイサービス けやきの森	(予防) 認知症対応型通所介護
◆ さわやか塾 けやきの森	地域密着型通所介護 総合事業・通所型サービス (従前相当) ・事業対象者

1 利用者および家族からの相談、または苦情等に対応する常設の窓口 (連絡先)、担当の設置  
当事業所における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けています。

◆ 苦情受付窓口

① デイサービス けやきの森

- ・ 担当：管理者 高橋 かほり  
生活相談員 多田 貴志

- ・ 受付：月～金曜日

午前8時15分～午後5時15分

- ・ 番号：(直通) 023-674-9367 (Fax) 023-674-9187

② 山形市役所

- ・ 担当窓口：介護福祉課

- ・ 受付：月～金曜日

午前8時30分～午後5時

- ・ 番号：(代表) 023-641-1212 内線 846

③ 山形県福祉サービス運営適正化委員会 (山形県社会福祉協議会内)

- ・ 介護保険サービス苦情相談窓口

- ・ 受付：月～金曜日 (祝祭日、年末年始を除く)

午前9時～午後4時

- ・ 番号：(代表) 023-626-1755 (Fax) 023-626-1770

④ 山形県国民健康保険団体連合会

- ・ 担当窓口：苦情処理室

- ・ 受付：月～金曜日

午前9時～午後4時

- ・ 番号：(代表) 0237-87-8006 (Fax) 0237-87-3354

## 2 苦情に対する理解と対応について

- ・利用契約時、重要事項説明書において苦情相談窓口の設置について説明いたします。
- ・「苦情・相談受付・対応書」を作成、小さな事案であってもサービスの質の向上に繋げるために記録し統一を図ります。
- ・担当者が不在であっても、受付者から担当者に引継ぎが行われる体制があります。

## 3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

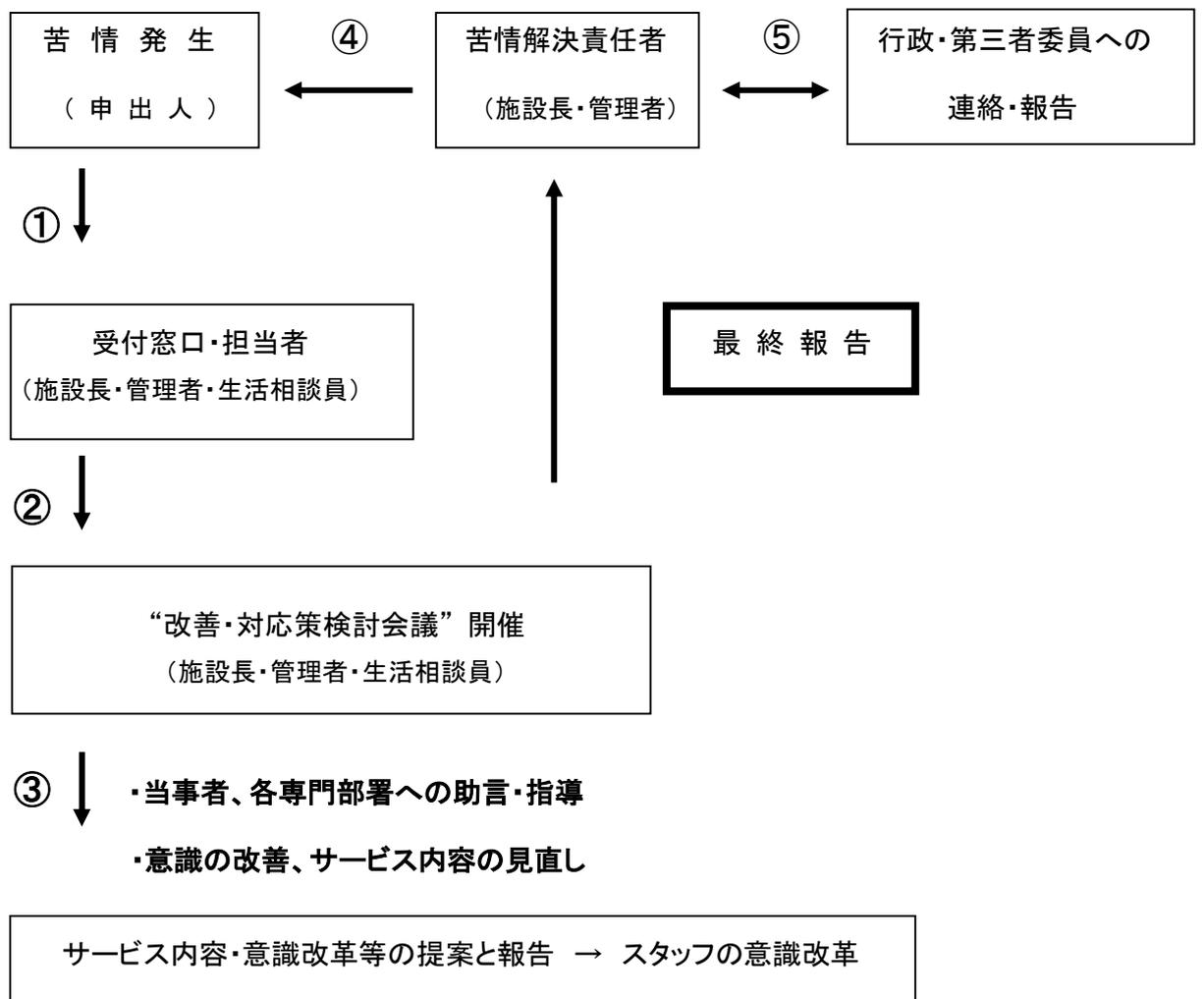
- ・状況を詳細かつ正確に把握し、公平な判断のために状況や場面を聞き取りや、状況によっては訪問を行い事情の確認を行います。
- ・当事業所に関する苦情である場合には、ご利用者側の立場に立って事実関係の特定を行います。
- ・相談担当者は速やかに管理者や従業員と共同して、ご利用者の意見・主張を最大限に尊重し他うえて、適切な対応方法を検討いたします。
- ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実にいき、ご利用者・家族に対し、対応内容について結果の報告を行います。また時間を要する内容であった場合、進捗状況を適宜報告するなどきめ細やかに対応します。

※社内「苦情・相談発生時対応マニュアル」（次ページ）に従い、確実な対応を行います。

**株式会社 けやきの森**  
**苦情・相談発生時マニュアル**

◆ **苦情・相談対応のための処理体制と手順**

苦情、問題等が発生した場合には、当事業所は介護保険法と、その他諸法令の定めるところ従い、契約者また家族と誠意をもって協議いたします。



- ① 苦情受付窓口の担当者は、申出人より“状況、背景等”を聞き取る。
- ② “改善・対応策検討会議(随時)”を開催し、発生原因等を把握・分析し、改善策を話し合う。
- ③ “改善・対応策検討会議”出の改善点を、全スタッフに対して発信し、意識の改善と統一を図る。
- ④ 申出人に対して、あらためてお詫びを伝え、確認した状況と改善内容を説明・報告。  
今後のサービスの改善と再構築を図り、実務に生かしていくことを伝える。
- ⑤ 苦情の内容や申出人の意向によっては、行政・第三者委員会への連絡と相談を行う。