

(参考様式5)

### 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	デイサービス井福来
申請するサービス種類	(介護予防)認知症対応型通所介護

#### 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

##### ①苦情処理窓口:

職名 デイサービス井福来 センター長 渡部浩考  
住所 三島市谷田(塚の台)1601番地の20  
連絡先 TEL 055-957-1711 FAX055-957-1713

##### ②行政期間その他苦情受付機関

三島市役所 介護保険課 所在地 三島市北田町4番47号  
電話番号 055-983-2607  
受付時間 9:00~17:00

=====  
国民健康保険団体連合会(苦情受付窓口) 所在地 静岡県葵区春日2丁目4番34号  
電話番号 054-253-5590(苦情専用)  
受付時間 9:00~17:00(平日のみ)

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 方針:

利用者様からの苦情を、ご意見として、真摯に受け止め、事業所のサービスレベルの向上のため、組織的な苦情処理体制の構築を図る。

##### 具体的手順:

上記担当者を窓口とし、利用者様またはご家族様等からご相談、苦情のお申出を頂いた際には速やかに事実確認を行う。その上で、苦情の要因を探り、今後の改善策ならびに利用者様への対応を事情所内で検討し、その結果を利用者様へご報告する。  
上記内容については別紙 苦情処理対応ケース記録に記録する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

#### 4 その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。