

# 苦情処理対応マニュアル

シニアスクールデイサービス洲崎

2024/1 Ver1

## 【目 次】

①マニュアル概要	
・マニュアルの目的	3
②受付窓口について	3
③処理体制・手順について	3
④その他の苦情相談窓口	4
⑤事務対応フロー	4

## ①マニュアル概要

### <マニュアルの目的>

このマニュアルは、「シニアスクールデイサービス洲崎」における苦情対策について必要な事項を定め、再発防止と軽減することとなるので、全職員は、予めこの内容をよく理解しておかなければならぬ。

## ②受付窓口について

ご利用者様及びご家族様からの相談及び苦情等に対応する常設窓口（連絡先）、担当者の設置

窓口 : 東京都江東区東陽 5-3-9  
シニアスクールデイサービス洲崎

担当者 : 管理者 千葉 周平

電話 : 03-6312-3588-

F A X : 03-6325-2726

受付時間 : 8時45分～17時45分まで（月曜日～金曜日）

## ③処理体制・手順について

苦情を受けた場合、苦情内容を正確に報告書（別紙）に記入し、事業所で定めた次の手順に基づき迅速に対応する。

### （1）苦情原因に把握

- ・苦情又は相談があった場合はご利用者様の状況を詳細に把握する為に必要に応じてご利用者様宅に訪問を実施、状況の聞き取りや事情確認を行い、今後の対応さきや予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝言する。
- ・相談担当者は職員に苦情発生日時等の確認を行う。

### （2）検討会の開催

- ・苦情内容の原因を分析する為、相談担当者が必要と判断した場合は、関係者を集め事業所内で検討会を実施する。

### （3）改善の実施

- ・相談担当者はご利用者様に対し対応策を説明し同意を得る。
- ・改善を速やかに実施し改善状況を確認する。  
(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償の手続きを行う)

(4) 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。

また、解決出来ない場合は保険者と協議し、国保連への連絡を検討する。

(5) 再発防止

同様の苦情、事故が発生しないよう苦情内容を記録・保存し職員に周知するとともに、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの向上を目指す。

(6) その他参考事項

朝礼等を実施し事故発生の注意喚起を行う。

**④その他の苦情相談窓口**

- ・江東区 福祉部介護保険課 TEL : 03-3647-9099
- ・東京都福祉保健局高齢社会対策部 介護保険課 +TEL:03-5320-4291
- ・東京都国民健康保険団体連合会 苦情対応係 TEL : 03-6238-0177 (代表)

**⑤事務対応フロー**

1. ご利用者様・ご家族から苦情受付
  - ↓ 内容によっては早急に謝罪が必要
2. 管理者に報告
  - ↓ 苦情解決責任者に報告し、今後の流れを確認する
3. 担当職員の事業聴衆と検証
  - ↓ 訴えの内容を確認し、検証する
4. 再発防止策の検討
  - ↓ 再発防止策を検討し、決定。再発防止策を職員に周知する
5. ご利用者様・ご家族に報告
  - ↓ 検証結果と再発防止策を報告する
  - ↓ 場合によっては訪問陳謝する
6. ケアマネージャーに報告
  - ↓ 苦情内容、検証結果、再発防止策を報告する
7. 報告書に記録
  - 報告書を記入し、保管する