

## サービス内容に関する苦情

### (1) 苦情処理及び相談窓口の体制・手順

#### 当施設苦情受付

#### 北野

管理者 電話：042-659-0610

#### 下柚木

管理者 電話：042-653-9317

受付時間： 8：30～17：30

○担当者が不在の場合の対応 留守番電話または、他者にて連絡先を確認し、管理者または、本社の デイサービス事業統括管理者にて先方へすみやかに連絡をします。

#### 処理体制・手順

- ①苦情原因の把握 利用者および関係者より、苦情内容を詳細に聞き取り、記録する
- ②検討会の開催 苦情原因を把握した後、すみやかに職員全員で検討会を開催し、  
問題点 を明らかにして、対策を検討する。また、その内容について記録する。
- ③改善の実施 改善策を職員全員で徹底し、実施した後、利用者および関係者への聞き  
取りを実施し、改善されたことを確認する。また、その内容について記録する。
- ④解決困難な場合 解決困難である原因を明確にし、利用者および関係者へその旨を  
説明する。また、その内容について記録する。又、保険者および国保連との協議を  
検討する。

⑤再発防止 検討会での内容および対策を職員全員で徹底する

市区町村の相談・苦情窓口（八王子市高齢者福祉課）

電話：042-620-7420

国民健康保険連合苦情相談窓口

電話：03-6238-0177