

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	○×デイサービス	申請書に記載した事業所名を記入してください。
申請するサービスの種類	通所介護・通所介護相当サービス・通所型サービスA	

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)、担当者の設置等 ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。 常設窓口：電話 00-0000-0000 FAX 00-0000-0000 担当者：〇〇 〇〇 又は △△ △△ ※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する。 ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。 ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、聞き取りや事情の確認を行う。 ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。 ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容も、その旨を翌営業日までには連絡する。) 3 その他参考事項 ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

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入してください。

老人デイサービスセンター等の設置届

記入例

年 月 日

豊中市長 様

事業経営者 住 所 豊中市〇〇町一丁目〇番〇号〇〇ビル△階
名 称 株式会社 ×××××
代表取締役 ○△ ×□ 印

次のとおり老人デイサービスセンター等を設置しますので、老人福祉法第 15 条第 2 項の規定により届け出ます。

施 設	名 称	○×デイサービス	
	種 類	老人デイサービスセンター	
	所在地	豊中市××町一丁目×番×号	
職員の職種	職務の内容	職員の定数	
生活相談員	日常生活についての相談・助言、介護計画の立案等	2 人	
看護職員	健康状態の確認及び介護	2 人	
介護職員	介護サービスの提供	5 人	
機能訓練指導員	日常生活に必要な機能の減退を防止するための訓練指導、助言	2 人	
		人	
		人	
施設の長その他主な職員の氏名	○△ ×□ （管理者）		
事業を行おうとする区域	豊中市、〇〇市、□□町		
老人短期入所施設の入所定員	（記入の必要はありません）		人
事業開始の予定年月日	〇〇年〇〇月〇〇日		

※添付書類

- （１） 建物の規模及び構造並びに設備の概要
建物検査済証（写し）、建物平面図、居室面積等一覧
- （２） 施設の長その他主な職員の経歴
- （３） 土地及び建物に係る権利関係を明らかにすることができる書類
土地・建物登記事項証明書、土地・建物賃貸借契約書（写し）
- （４） 定款その他の基本約款

※用紙の大きさは日本工業規格 A 列 4 番とすること。

平面図および写真の注意事項(通所介護用)

(平面図作成について)

- ・食堂及び機能訓練室の内法をマーカー等で囲い、区画が分かるようにすること。
 - ・写真の番号、撮影方向を記入すること。
- なお、平面図に机、イス等の備品及び手すり・ナースコールの位置を明記すること。

●食堂及び機能訓練室（要面積記載）

利用定員分のテーブルとイスと洗面設備が必要。

●事務室（要面積記載）

机・イスについては、管理者・生活相談員分が必要。鍵付書庫必要。

鍵付書庫については、各サービス単位に鍵を分けることが必要（併設の場合）。

扉部分がガラス張りの場合は、ファイルの個人名が見えないように紙やシートなどを貼る。

●相談室（要面積記載）

プライバシー保護のため、原則個室だが、無理な場合パーテーションによる区画でも可能（相談者の顔が見えないように仕切りは一定の高さが必要。カーテンでの仕切りでも可）。室内には、最低テーブル1個、イス2個が必要であり、書庫などは置かない（相談中は原則相談者と対応者のみとし、対応者以外の者の入室を制限するため）。

●静養室（要面積記載）

ベット又は布団が2組以上必要。

ナースコールも2個以上必要。（それぞれの使用しやすい場所に配置）

●トイレ

利用者が使用する分、全ての箇所に手すり・ナースコールが必要。

外からの鍵の開錠が出来ること。

複数個必要。

●脱衣室（要面積記載）

扉を開けた時、中が見えないように、出入り口付近に「のれん」か「カーテン」を付ける。

手すり・ナースコール必要。

●浴室（要面積記載）

洗い場に手すり、浴槽に手すりが必要。

ナースコールも適所に必要。

●厨房（要面積記載）

火気使用部分の不燃対策。

食器・調理器具の保管場所。

冷蔵庫・電子レンジ等の設備。

食品庫の衛生的配慮。

食材等の搬出入の安全面・衛生面の配慮。

●汚物処理室

設置する場合は、区画されていることと換気扇が必要。

区画されていない場合は、アコーディオンカーテン等で区画すること。

(写真撮影チェックリスト)

- ☐ 事業所の外観（建物全体・どのような建物かわかるように1～2枚）
- ☐ 事業所の入り口部分がわかる写真
- ☐ 事業所内の各部屋の写真
- ☐ 食堂・機能訓練室は、全体及び手すりの設置や利用定員分のテーブルとイスの数が確認できるように数枚撮る。
- ☐ 洗面設備については、自動水栓かレバー式かわかるように撮る。
- ☐ 事務室内については、机・イスの数やパソコン・TEL・FAX等の配置場所がわかるように撮る。
- ☐ 鍵付書庫（鍵が付いていることがわかるように、鍵を差し込んでアップで撮る）
- ☐ 相談室については、個室または、区画されていることがわかるような外側の写真とテーブル・イスの数がわかる内側の写真。
- ☐ 静養室については、機能訓練室側からの写真とベッドまたは布団が何組かわかる写真とナースコールの設置（2組の場合は2個）がわかる写真。
- ☐ トイレは全ての箇所について、外からの鍵の開錠がわかるように扉の鍵の部分、内部全体、手すり・ナースコールがわかるように撮る。
- ☐ 脱衣室については、外側よりのれん・カーテンが確認できる写真と内部全体と手すり・ナースコールがわかるように撮る。
- ☐ 浴室については、内部全体と洗い場の手すり・浴槽の手すりとナースコールがわかるように撮る。
- ☐ 浴室のお湯の温度管理盤（やけど予防に対する安全管理の方法についてわかる写真）。
- ☐ 厨房については、2～3枚で内部の様子がわかるように撮る。
- ☐ 包丁を取り扱う場合は、安全管理の方法についてわかる写真を撮る。
- ☐ 汚物処理室については、区画されていることがわかる写真、内部全体、換気扇の写真。
- ☐ 送迎車及び駐車場所の写真。

※ 事前協議時のチェックリストの各項目が確認できるよう撮影すること。

※ 写真を写す時は、事業所内を整理整頓の上、利用者や職員等が写ることのないよう注意すること。

