（標準様式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	訪問介護ステーションあんず
申請するサービス種類	訪問介護

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連絡先：電話0568-48-9016 FAX0568-48-8017
②担当者名：塙　泰弘
③受付時間：09：00～18：00
④担当者不在の場合の対応：担当より折り返しご連絡致します。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を苦情処理受付簿に記録し、事業所で定めた以下の手順に基づき迅速に対応する。

①苦情原因の把握・・・当日または時間帯によっては翌日
　担当職員からも事情を確認する。
　利用者宅を訪問し、今後の対応や予定を説明し了解を得るとともに速やかに解決を図る旨を伝える。
②検討会の開催
　苦情内容の原因を分析するため、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。
③対応策の実施
　検討結果を踏まえ、本人または家族に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする。改善を実施後は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を行う。）
④再発防止の取組
　同様の苦情が起こらないよう苦情処理の内容を記録し従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成し、研修等の機会を通じて再発防止に務めサービスの質の向上を目指す。
⑤解決困難な場合の対応
　保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。
⑥事故発生時の対応等
　事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛ける。

①毎日の朝礼で連絡事項の確認を行う。
②従業者の資質向上のための研修を定期的に行う。