

(参考様式 6)

## 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	在宅介護複合施設ほづみ指定通所介護事業所
申請するサービス種類	通所型サービス（緩和した基準）

### 措 置 の 概 要

- 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  
■相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者不在の場合においても、基本的な事項に関しては事業所の全職員が常に対応できるよう周知徹底を図っており、担当者には確実に連絡をする体制をとっている。  
（電話番号）0234-33-1151（F A X）0234-33-1160  
（担 当 者）伊藤 美香 菅 由香  
（受 付 日）月曜日から土曜日  
（受付時間）8：30～17：30
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順  
■相談及び苦情の対応  
相談又は苦情があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。  
苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を解決責任者に直ちに報告する。  
■確認事項  
相談又は電話については、次の事項について確認する。  
相談又は苦情があった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間。担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項。  
■相談及び苦情処理期限の説明  
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を合わせて説明する。  
■相談及び苦情の処理  
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。  
ア 事業所内において、苦情対応者、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。  
イ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。  
ウ 会議において検討し、具体的対処者を決定する。  
エ 文書により回答を作成し、対処者が事情説明を利用者に対して直接行った上で文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。  
カ 苦情対応マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
- 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）
- その他参考事項  
■苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあった場合、会議などでの検討材料とし、今後のサービス提供に質するよう、工夫する。  
また、提供者・利用者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

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してください。