様式第２号（その１）

記載例

**利用者(入所者)からの苦情を処理するために講ずる措置の概要**

|  |  |
| --- | --- |
| 事業所(施設)の名称 | ○○○○○○○訪問介護 |
| サービスの種類 | 訪問介護、介護予防訪問介護相当サービス |

|  |
| --- |
| 措　置　の　概　要 |
| １　利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口 |
| 苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。  ①　窓口設置場所　住　　所：新潟市中央区○○町○丁目○番○号  事業所名：○○○○○○○訪問介護  電話番号：○○○-△△△-××××(相談・苦情処理専用番号)  携帯番号：○○○-△△△△-××××  ②　窓口開設時間　午前○時○分から午後△時△分  ③　対応者職氏名　役職名：管理者　氏名：○○　○○  ④　その他　事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。 |
| ２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順 |
| （１）相談及び苦情の対応  　　　相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。  管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。  （２）確認事項  　　　相談対応者は以下の事項について確認を行う。  ①　相談又は苦情のあった利用者の氏名  ②　提供したサービスの種類、年月日及び時間  ③　サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)  ④　具体的な苦情・相談内容  ⑤　その他参考となる事項  （３）相談及び苦情処理回答期限の説明  　　　相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。  （４）相談及び苦情処理  　　　概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。  ①　管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。  ・サービスを提供した者からの概況説明  ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討  ・文書による回答案の検討  ②　文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。  ③　利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。  ④　市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。  ⑤　事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。 |
| ３　その他参考事項 |
| サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。  　苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。  　また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。 |