

(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・施設名	あつとほーむだんらん
サービス種別	指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護

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 連絡先 （電話：019-656-8051 、 FAX：019-614-0145）	
1 苦情受付担当者 生活相談員 小松 一将 苦情解決責任者 管理者 佐藤 稔 2 受付時間 8:30～17:30 3 担当者不在の場合の対応 : 担当者不在の場合も対応できるようにしておく	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情を受けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、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 利用者と連絡をとり、受けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。 また、速やかに解決を図る旨、伝言する。	
2 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席の下、対応策の協議を行う。	
3 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。 (損害を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 解決困難な場合 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。	
5 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように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・改善し研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。	
6 事故発生時の対応 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なサービス提供を心掛ける（毎朝の朝礼等で確認、定期的な研修の実施）	