（参考様式３）

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	ちあいナースケア
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

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　0566-91-1444　ＦＡＸ　0566-93-3797）

②　担当者名（管理者：東風上　陽子）

③　受付時間（毎週月曜日～金曜日　午前８時30分～午後５時30分）

④　担当者不在の場合の対応

（対応者以外でも対応できるようにしておくとともに、相談・苦情の記録を作成し、担当者へ必ず連絡を行う。担当者は、必要に応じて相談者・苦情者へれんらくする。）

2　外部苦情窓口

刈谷市役所　長寿課　　0566-62-1013

安城市役所　高齢福祉課　0566-71-2223

高浜市役所　介護保険・障害グループ　0566-52-9871

知立市役所　長寿介護課　0566-95-0150

3　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、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

当日又は時間帯によっては翌日に担当責任者が相手側に連絡をとり、利用者宅にほうもんし、受けた苦情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、関係者の出席のもと、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。

4　その他参考事項

普段から苦情が出ないようにサービス提供を心掛ける。

毎日の朝礼等で確認。

職員の研修会への積極的参加(内部・外部)