（参考様式８）

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	オーババーズセキ
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護/介護予防認知症対応型共同生活介護

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
相談・苦情窓口を以下の通り設置する。

①窓口設置場所　　住　　所　：　神奈川県厚木市戸室1−26－13
　　事業所名　：　オーババーズセキ
　　電話番号　：
②窓口開設時間　　午前8時30分から午後5時15分
③窓口担当者　　管理者　川崎　貴子
④その他　　窓口開設時間外は、携帯電話にて対応する。
　　管理者携帯　：　080−5950－4159

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

⑴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、他の職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

⑵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様の氏名又はご家族の氏名
② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
③ サービスを提供した職員の氏名(利用者様がわかる場合)
④ 具体的な苦情・相談内容
⑤ その他参考となる事項

⑶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ともに、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

⑷相談及び苦情処理
概ね以下の手順により、相談及び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要説明。
・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、利用者様に対し管理者が事情説明を直接事情説明を行った上で、文書を渡す。
③ 市町村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。
④ 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　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）

４　その他参考事項
サービス提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者様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、利用者様からの相談・苦情を受けた場合は、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ものとする。
また、利用者様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充分配慮する。

備考　苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。