**利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要**

看護小規模多機能型居宅介護　まいほーむかいこま

概要

１　利用者からの相談または苦情などに対応する窓口（連絡先）、担当者の設置

①相談や苦情に対応する常設の窓口として担当者を設置している。

②担当者不在の場合であっても、基本的な事項について従業員全員が対応できるよう指導するとともに、担当者に内容を引き継ぎ、相談・苦情への対応が早期に行えるよう配慮している。

　　　　担当者：高山　理恵（管理者）

　　　　連絡先：0551-45-6350

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

　①苦情があった場合は、直ちに利用者等と連絡をとり、事情を聞き、苦情の内容を把握する。

　②担当者は、その場で対応可能なものであっても、管理者と相談した上で利用者に対応する。

　③管理者は、担当者及び他の従業者と苦情の処理に向けた検討会議を行う。

　④検討会議の結果をもとに、処理結果をまとめ、管理者は原則として翌日までに具体的な対応を指示する。

　⑤苦情処理台帳を作成し、苦情処理の結果を記載するとともに再発防止に役立てる。

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）

　①管理者は、当該サービス事業者と速やかに連絡を取り、事実の確認を行う

　②管理者は、サービス事業者の管理部とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置を講ずる

　③管理者は、当該サービス事業者につき必要がある場合には、行政窓口に連絡する

　④管理者は、利用者からの苦情に対して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従って必要な改善を行う

４　その他の参考事項

　①職員の研修を提起に実施する。

　②利用者・家族に対してサービス利用に関するアンケート調査を1年に1回程度実施し、今後の事業の改善に活かしていく。