（参考様式７）

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	定期巡回・随時対応型訪問介護看護ひまわり
申請するサービス種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護

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、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者をおいている。また、担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引継ぎを行なう。

担当者名　　管理者　近藤　篤彦
電話番号　　０８９６－２２－３８４２
ＦＡＸ番号　０８９６－２２－３８４５

愛媛県国民健康保険団体連合会
電話番号　　０８９－９６８－８８００
ＦＡＸ番号　０８９－９６５－３８００

四国中央市　高齢介護課
電話番号　　０８９６－２８－６０２５
ＦＡＸ番号　０８９６－２８－６０５９

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・　苦情があった場合は、迅速に管理者が相手方に連絡を取り、面談等により詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聴取する。
・　必要に応じて検討会議を行う。
・　検討の結果を受け、必ず翌日までには利用者に陳謝にいく等具体的な対応を行なう。
・　記録を台帳に保管し、再発防止に役立たせる。
・　苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

責任者がサービス事業者に対して苦情を報告し、詳しい事情を聞き改善可能であれば速やかにアセスメントにより改善を図り、また改善できないものであれば利用者自己決定の原則を踏まえ、サービスの組み替え、または一部変更を行う。また、利用者の意志に基づき他の事業者への紹介も行う。

３　その他参考事項

参考文献や他の施設等の処理内容を研究し、従事者の研修素材とする。

この間、苦情が出ないようにサービスの提供を心がけ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護としての研鑽を積む。