これは参考例であり、記載内容は、各事業所の体制・方針に合わせて作成すること。

**参 考 例**

**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 | ○○○デイサービスセンター |
| 申請するサービス種類 | 通所介護・第1号通所事業 |

|  |
| --- |
| **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**  ◇相談・苦情に対する常設の窓口として、苦情受付担当者を配置する。また担当者が不在の場合には、事業所の誰もが対応できるようにするとともに、苦情（相談）対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制をとる。  ◇受付時間以外についても、転送電話で応対し、速やかに対応する。  ・連絡先　 電話： ○○○－○○○－○○○○　　　ＦＡＸ：○○○－○○○－○○○○  ・苦情受付担当者　◎◎　◎◎  ・受付時間　　○時○○分～○○時○○分  **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苦情原因の把握  苦情又は相談があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、当日又は時間帯によっては翌日利用者宅へ訪問し、詳しい事情を聞くとともに、担当者に事実関係の確認をする。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  管理者は、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。  （対応について、必ず翌日までに利用者に連絡する。）  ③改善の実施  利用者に対し、対応策を説明して同意を得て、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  適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。事業所において処理し得ない内容についても、各種行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処する。  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台帳に記録し、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。  **３　その他参考事項**  ◇苦情申立者（相談者）の思いを受け止めて真摯に対応し、苦情内容の分析を行うことにより、事業所の問題点を見つけ出し、サービス改善に取り組む。  ◇普段から苦情が出ないよう、利用者の立場にたったサービス提供を心掛ける。  ①毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。  ②従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。  　　◇苦情に関する記録は、５年間保存する。  **４　公的機関の相談窓口**通常の事業の実施地域の保険者（市町村）をすべて記載すること。  ・岡山市介護保険課　　電話：086-803-1240  ・岡山市事業者指導課　　電話：086-212-1013  　　　・岡山県国民健康保険団体連合会　　電話：086-223-8811 |