（標準様式5）

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	西条わかばケアプランセンター
申請するサービス種類	居宅介護支援

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 営業日における営業時間内にて下記の連絡先及び担当者が対応する。 ・担当者　管理者　前場　真弓 ・電話　082-423-3050　　FAX　050-3457-9225 ・利用者に対して上記内容を重要事項説明書に記載して周知する。 ・相談及び苦情の内容について、「苦情・相談記録」を作成し、記録として保管する。 ・担当者が不在又は営業時間外の場合は、「西条中央病院」の事務日直者及び当直者にて対応し、一旦要件を伺う。その後担当者に連絡し、担当者より利用者に連絡する。 2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ・管理者は当該サービス事業所に事実確認の上、把握した状況をふまえて、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。 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） 事実確認を行い、当該サービス事業所の管理者等と共同で対応する。尚、必要に応じて苦情内容についてサービス担当者会議での報告を行い、全サービス事業所一丸となって再発防止・サービス向上に取り組む。 4　その他参考事項 ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え対応する。 ・苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はその都度従業員全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。

備考　上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。