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	白馬村社協居宅介護支援事業所
サービスの種類	居宅介護支援

1．利用者からの相談、苦情に対応する常設の窓口

居宅介護支援事業所に相談・苦情に来たときは、相談室等で対応する。
苦情担当：白馬村社協居宅介護支援事業所管理者
電話番号：０２６１－７２－７２３０
受付時間：月曜日から金曜日（国民の祝日及び１２月２９日から１月３日を除く）
午前８時３０分から午後５時１５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）当事業所への苦情
①利用者及びその親族等の苦情を十分に聞取る。
②苦情相手先（利用者及びその親族等）に対し事実確認を行う。
③対応策を苦情相手先（利用者及びその親族等）とともに協議・調整する。
④協議結果を利用者に報告する。
⑤調整後のサービス提供状況の確認。
⑥当事業所に対する利用者からの苦情に関して、関係機関が行う調査に協力し自ら提供したサービスに対し指導・助言を受けた場合は、当該指導等に従い必要な改善を行う。

（２）サービス提供事業者への苦情
①当事業所の管理者が直接当該サービス提供事業者に利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス提供事業者の説明を求める。
②当事業所の管理者がサービス提供事業者に改善策の提案を求め、それについて評価・助言を行う。
③両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、当時事業所の管理者がサービス提供事業者と一緒に利用者への改善策を説明して了承を得る。
④その後においても、サービス提供事業者のサービス内容について改善がみられない場合や、再度利用者から苦情があった場合は、サービス提供事業者の変更を含めた対策を図る。

3．職員に対する苦情処理対応の方針等

居宅介護支援事業所は、社会的使命を十分認識し職員の質的向上を図る研究・研修の機会を設け、また県及び広域行政組合等の研修に積極的に参加する。

4．その他参考事項

大町市、北安曇郡内の他の居宅介護支援事業所と連携を取って、定期的に研修の機会を設け、より良い苦情処理対応を学んでいく。