（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	白馬村社協ヘルパーステーション
サービスの種類	訪問介護

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 ヘルパーステーションに苦情受付窓口を設置し、担当は管理者が行なうこととする。また、白馬村社会福祉協議会に来た苦情等についても、居宅介護支援事業所と連携をとりながら対応する。 2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ①利用者の苦情を十分に聞き取る。 ②苦情の内容を検討し、必要に応じ苦情内容を相手先に伝える。 ③苦情相手先に対し事実確認を行う。 ④対応策を苦情相手先とともに協議・調整する。 ⑤協議結果を利用者に報告する。 ⑥調整後のサービス提供状況の確認。 ⑦指定訪問介護等に対する利用者からの苦情に関して、国保連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。 3　その他参考事項 ヘルパーステーションは、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し、よりよい苦情処理対応を学んでいく。