（参考様式4）

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	在宅介護複合施設ほづみ短期入所生活介護事業所
申請するサービス種類	（介護予防）短期入所生活介護

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・相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者不在の場合においても、基本的な事項に関しては事業所の全職員が常に対応できるよう周知徹底を図っており、担当者には確実に連絡をする体制をとっている。 （電話番号）0234－33－1152（ＦＡＸ）0234－33－1160 （担 当 者）梅津　縁　　齋藤　亜矢子 （受 付 日）月曜日から金曜日 （受付時間）8:30～17:30
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、ただちに担当者が相手方に連絡をとり、訪問するなどして詳しい事情を聴取し、事実を確認する。同時に、利用者の担当介護支援事業者に苦情の内容を伝える。 ・すべての苦情は最終的に管理者に報告する事を職員に義務付け、担当者は苦情の内容によっては検討会議を行うものとする。 ・事情の確認、検討の結果により、即応対処する。 また内容の如何にかかわらず支援事業者に対しては結果などの報告を怠らないものとする。 ・苦情のすべてを一括して記録簿に保存し、職員に定期的な閲覧を義務付け再発防止のデータとして利用する。 ・事業所内にて検討した結果は事故対策委員会にて報告し、情報を共有する。
3　その他参考事項 ・苦情を出さないように、事業所内およびサービス事業者間での連絡体制の強化を図っている。 ・職員全員に対し定期的な研修を義務付けるなど、通常の作業時および緊急時においてスムーズな対応ができるような体制を作っている。

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。