（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	介護付有料老人ホーム　みどりの家
申請するサービス種類	地域密着型特定施設入居者生活介護

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 ①みどりの家：0566-71-1800　　担当　竹野（施設長） ②安城市役所福祉部高齢福祉課　介護保険係：0566-71-1111（代表）、0566-71-2290（直通）　8:30～17:15 ③愛知県国民健康保険団体連合会　介護保険課介護サービス苦情相談室：052-971-4165　　9:00～17:00 2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情の申し出を受け止める（職員）→一次対応（謝罪等必要な対応）→苦情受付書へ記入（担当者で対応が難しい場合）　→　苦情受付　　※　ここから先は担当（竹野・加藤にて）　下記の苦情対応を行う。 ①苦情内容の明確化②事実確認③要因分析④調査経緯と結果の記録⑤解決策の検討　→　解決案の提示 ※不合意であれば苦情対応の再度見直しを図る。 ※合意であれば解決策を実施し検証する　→　結果報告と同時に当事例に基づき今後の予防策の実施・検証　→　情報の共有化とマニュアルの検討（全職員）　→　情報公開する（全職員） ※場合によっては事業所からグループ内へ発信し共有を図る 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） 4　その他参考事項

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。