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	アスケア訪問入浴　熊本中央
申請するサービス種類	訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護

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、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

事業所の名称	アスケア訪問入浴　熊本中央		
相談担当者	福島　嘉高（管理者）		
電話番号	050-3317-7737	FAX番号	096-372-0623
受付時間	午前8時30分から午後5時30分 （土曜日・日曜日・12月31日から1月3日までを除く）		

上記の他、関係機関の相談・苦情窓口

熊本県国民健康保険団体連合会介護サービス相談窓口	電話番号	096-214-1101
熊本市高齢者支援部介護事業指導課	電話番号	096-328-2793
中央区福祉課	電話番号	096-328-2312
東区福祉課	電話番号	096-367-9127
西区福祉課	電話番号	096-329-5403
南区福祉課	電話番号	096-357-4129
北区福祉課	電話番号	096-272-1118
大津町福祉課	電話番号	096-293-3510
菊陽町健康福祉部介護保険課	電話番号	096-232-2508
玉名市健康福祉部高齢介護課	電話番号	0968-75-1339
合志市健康福祉部高齢者支援課	電話番号	096-242-1109

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）苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うものとする。
（2）いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。
（3）管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行ない、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。
（4）苦情等の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。
（5）苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。
（6）解決困難時の苦情等に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講ずるものとする。

３．その他参考事項

・普段から利用者から苦情等が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的に実施する。
・検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が別の事業所を選択する場合、必要な協力を行う。