

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	介護老人保健施設 葵の園・長岡（ユニット型を含む）
申請するサービス種類	介護老人保健施設・短期入所療養介護・通所リハビリテーション

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 常設の窓口 | 施設事務所（TEL：0258-24-1100 FAX：0258-24-2255）
新潟県長岡市新保町882-1 | |
| ② 苦情解決責任者 | 事務長代理（佐古 智治） | |
| ③ 苦情受付担当者 | 看護師長（野村 理恵）
支援相談員（西脇 匠規）
支援相談員（小倉 巧也）
支援相談員（宮島 孝仁） | |
| ④ 行政機関等苦情相談窓口 | 新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談課
長岡地域振興局健康福祉環境部 地域福祉課 | 025-285-3072
0258-33-4930 |

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 利用者様からの苦情等の申出があった場合、利用者様の人格・人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、利用者様・当施設双方にとって意義のあるものとなるよう、迅速・積極的に社会性・客観性を確保した苦情処理解決を図ります。
- ② 苦情解決のため、苦情解決責任者・苦情受付担当者を置き、苦情解決責任者は責任をもって円滑・円満な苦情解決を図ります。また苦情受付担当者は、内容の確認・解決にいたるまでの経過と結果の記録し、改善状況等を責任者に報告を行うとともに再発防止の対策を講じます。さらに、施設としての意思決定・仕組みの周知を図ります。
- ③ 利用者様等からの苦情を迅速・適切に解決するための体制整え介護老人保健施設サービスの質を向上することを目的として苦情解決に関する処理要綱を作成するとともに、運営規定においても苦情処理に関する規定を明示します。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- ① 早急に関係職員へ連絡することで、事実確認を行い、苦情に対する解決方法を模索する。
- ② 上記の職員だけでの処理が困難な場合は保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- ③ 同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

4 その他参考事項

- ① 朝礼等で苦情が発生しないよう周知徹底を行うこととする。
- ② 定期的な研修等を開催し、苦情対策マニュアル等を作成・改善を行うことで、職員の意識向上を図り事前に苦情発生を防ぐものとする。