

利用者(入所者)からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所(施設)の名称	介護老人保健施設 葵の園・新潟北区
サービスの種類	介護老人保健施設

措 置 の 概 要

1 利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住 所：新潟県新潟市北区島見町 200-1
事業所名：介護老人保健施設 葵の園・新潟北区
電話番号：025-278-6777
- 窓口開設時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで
- 苦情受付担当者 支援相談員 中村・杉澤

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1) 相談及び苦情の対応

苦情解決責任者 介護老人保健施設 葵の園・新潟北区 事務長 木村 誠
相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

(2) 苦情処理の手順

- ① 苦情解決責任者は、事業所内の掲示や利用者へのパンフレット等の配布により、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みを、入居者に十分公表し、周知する。
- ② 苦情受付担当者は、入居者からの苦情を随時受け付ける。
- ③ 苦情は第三者機関でも、直接受け付けることができる。

【第三者機関】

新潟県国民健康保険団体連合会 電話番号・・・025-285-3072
新潟市介護保険課 介護給付係 電話番号・・・025-226-1273

- ④ 相談対応者は入居者からの苦情を受け付けたときは、以下の事項について確認を行う。
- ・ 申し出人の意向を確認しながら、苦情相談記録票に相談又は苦情のあった入居者の氏名、提供したサービスの種類、年月日及び時間、サービス提供した職員の氏名（入居者が分かる場合）、具体的な苦情・相談内容、その他参考となる事項を記録する。
 - ・ 相談及び苦情処理回答期限の説明
相談及び苦情の相手に対し、対応した職員は氏名を名乗ると共に、苦情申し出人と話し合いの解決に努めると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(3) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
- ・ サービスを提供した者から概要説明
 - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・ 文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で文書を渡す。
- ③ 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者機関に助言を求めることができる。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果を文書に記録する。
- ⑥ 事業実施マニュアルに改善点を追加し全職員に周知することで、再発の防止を図る。
- ⑦ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して報告をする。

3 その他参考事項

- ◆サービス提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より入居者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。
- ◆苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、入居者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。
- ◆入居者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。