

## 利用者からの苦情を処理する為に講じる措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホーム 春風堂
申請するサービスの種類	施設入所・短期入所生活介護・通所介護・介護予防短期入所生活介護 総合事業介護予防通所介護相当サービス・居宅介護支援事業所

## 措 置 の 概 要

## 1 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情処理の窓口を次のとおり設置する

- ① 窓口の設置場所 新潟県小千谷市大字山谷1635番地100  
特別養護老人ホーム 春風堂 1階事務室  
電話番号 0258-83-1311 (代表)
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 対応者 特別養護老人ホーム春風堂 管理者
- ④ その他 事業の休業日及び午後5時30分以降は、特別養護老人ホーム春風堂宿日直者が対応者に連絡し対応する。

苦情の申し出については、上記事業所のほか、市町村又は国民健康保険団体連合会へ直接申し出を行うことができる。

I 小千谷市役所 福祉課介護保険係

小千谷市城内2-7-5 (TEL0258-83-3517)

II 新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室

新潟市中央区新光町4-1 (TEL025-285-3022)

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制及び手順

- ① 相談及び苦情の対応  
苦情についての相談又は電話等があった場合、原則として事業所管理者が対応する。  
事業所管理者が対応できない場合、他の職員で対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。
- ② 確認事項  
相談又は電話等については、次の事項を確認する。  
相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した日時、担当した職員の氏名（利用者でわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項。
- ③ 相談及び苦情処理期限の説明  
相談及び苦情処理の相手方に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
- ④ 相談及び苦情処理  
概ね次の手順により、相談及び苦情を処理する。  
ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催する。  
イ サービスを提供した者から概況説明。  
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討する。  
エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対し行なった上で、文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで、利用者を担当するサービス事業者及び国民健康保険連合会に報告を行ない、更なる改善点についての助言を受ける。  
カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明確にし、再発防止を図る。

## 3 苦情があったサービス事業者への対応策

サービス事業者への苦情又は相談があった場合は概ね次の手順で対応する。

- ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催する。  
イ 必要に応じサービス事業者へ報告し、概況説明を受ける。  
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての検討をサービス事業者と共に行なう。  
エ 管理者またはサービス事業者は文書により回答を作成し、事情説明を利用者に対し行なった上で、文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで、国民健康保険連合会に報告を行ない、更なる改善点についての助言を受ける。

## 4 その他参考事項

サービス提供にあたり、利用者からの苦情を未然に防止するために、事例等を取入れたマニュアルを作成しそれに基づき徹底するほか、定期的に研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービスの提供を心がけるよう職員の指導を行なう。

苦情までに至らないケースであっても、利用者からの相談等は記録に残し、ケースカンファレンス等の材料とし、今後のサービス提供の資とする。

また、利用者・提供者双方が円滑にサービス利用が出来るように、職員の健康管理にも充分配慮する。