

## 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	在宅複合施設 那由多の家
申請するサービスの種類	介護付き有料老人ホーム・通所介護・総合事業介護予防通所介護相当サービス 総合事業サービス A

### 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通り設置

- ① 窓口の設置場所 新潟県小千谷市大字山谷3622番地  
在宅複合施設那由多の家 1階事務室  
電話番号 0258-83-1811
- 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 在宅複合施設 管理者
- ④ その他 事業の休日及び午後5時30分以降は、有料老人ホーム那由多の家夜勤者が対応者に連絡し対応する。
- ⑤ その他の苦情処理機関等
  - I 小千谷市役所保健福祉課 介護保険係  
小千谷市城内2-7-5 (TEL 0258-83-3517)
  - 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 (TEL 025-285-3022)

#### 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、原則として事業管理者が対応する。  
事業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、以後のサービス提供の資とする。

また、利用者・提供者双方が円満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。