

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	白根大通病院介護医療院
サービスの種類	介護医療院

措置の概要

1 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通り設置する

- ①窓口設置場所 住所：新潟市南区大通黄金4丁目14番地2
事業所名：白根大通病院介護医療院
電話番号：025-362-0260 FAX番号：025-362-0360
- ②窓口開設時間： 午前8時30分から午後5時
- ③対応者： 担当者 支援相談員 笠原 千津子
- ④その他： ご意見箱の設置（介護医療院内・一階受付前）

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

相談または苦情電話があった場合は、原則として担当者が対応する。
担当者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を担当者に速やかに報告する。

(2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ①相談または苦情のあった入所者の氏名
②提供したサービスの種類、年月日及び時間
③サービス提供した職員の氏名（入所者が分かる場合）
④具体的な苦情・相談内容
⑤その他参考となる事項

(3) 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、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談及び苦情処理

おおむね以下の手順により、相談及び苦情について処理する。

- ①担当者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催し、以下の内容を議論する。
- ・サービスを提供した者からの概況説明
 - ・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文書による回答を作成し、入所者に対し担当者が事情説明を直接行ったうえで、文書を渡す。
- ③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、当該指導または助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ④サービス提供マニュアル等に改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、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、より入所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、入所者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。

また、入所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。