

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(施設)の名称	しろね総合介護サービス
サービスの種類	(介護予防)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:新潟県新潟市南区大通黄金4丁目14番地2
事業所名:しろね総合介護サービス 通所リハビリテーション
電話番号:025-362-0311
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 対応職氏名 担当者 支援相談員 池田 美佳
- ④ その他 苦情箱(各階に設置)

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

相談又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 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- 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(利用者が分かる場合)
- 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

概ね以下の手順により、相談・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 必要時文書により回答を作成し、利用者に対し担当者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ⑤ 市や国民健康保険団体連合会から指導又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 事業実施マニュアル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、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、より利用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、利用者から相談・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、利用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。