

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	せせらぎ女池
申請するサービスの種類	(予防)指定通所介護・(予防)短期入所生活介護・居宅支援

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(連絡先)及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ①窓口設置場所 新潟市中央区女池上山4丁目5番1号
「せせらぎ女池」事務室
電話番号 025-288-0640
- 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 苦情受付責任者・苦情解決責任者
- ④その他 事業の休業日及び午後5時30分以降についても携帯電話により対応する。

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
相談又は電話があった場合、原則として苦情受付責任者が対応する。
苦情受付責任者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を解決責任者に直ちに報告する。
- ② 確認事項
相談又は電話については、次の事項について確認する。
⇒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、提供した年月日及び時間 担当した職員の氏名(利用者がわかる場合)、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
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職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 相談及び苦情の処理
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
ア 事業所内において、苦情対応者、解決責任者を中心として相談・苦情処理のための部会・会議を開催する。
イ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
ウ 部会での会議において検討し、具体的対処者を決定する。
エ 文書により回答を作成し、対処者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、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居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

3. 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

- ①事業管理者又は担当介護支援専門員が直接当該サービス事業者利用者からの苦情内容を伝えるとともにそれに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
- ②事業管理者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策を求め、それについて評価・助言を行う。
- ③両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業管理者がサービス事業者と一緒に利用者への改善策を説明して了解を得るとともに、文書を渡す。
- ④その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善がみられなかったり、再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4. その他の参考事項

サービスの提供にあたり、利用者からの苦情処理があがらないよう提供マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、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掛けるよう、職員指導を行う。

苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。

また、提供者・利用者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも充分配慮する。