

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	社会福祉法人魚野福祉会 ケアハウスやまなみ
申請するサービスの種類	(介護予防) 特定施設入居者生活介護

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 事務室、2階ケアステーション (TEL 025-793-3322 FAX025-792-3454)
- ②窓口開設時間 24時間体制（祝・祭日含む）とする。
- ③苦情解決責任者 大淵 好文（施設長）
- ④苦情受付担当者 担当者 佐藤 知子（業務課長補佐）
- ⑤第三者委員 氏名 星 栄隆（清流苑 総看護師長） 八木 鉄男（評議員）

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担当者が対応する。苦情受付担当者不在の場合は、他の職員でも対応するが、その内容を速やかに苦情受付担当者に報告する。

(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。

- ①利用者又は相談者の氏名及び連絡先 ②苦情又は相談の概要
- ③苦情又は相談に係る職員の所属・氏名 ④その他参考となる事項

(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、職員の氏名を名乗るとともに相談又は苦情に対する処理方法および期限について説明する。

(4) 相談及び苦情処理

- ①施設において、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、管理者及び関連部署の責任者により、苦情処理及び相談を解決するための会議の開催
- ②サービスを提供した者及び関連部署から概況説明 ③問題点の整理、洗い出し
- ④該当事例に関する解決策の検討 ⑤再発防止策の検討
- ⑥文書及び面接、電話による回答とその結果報告 ⑦苦情処理マニュアルの作成及び改正

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用者からの苦情があがらないようマニュアル等を作成し、接遇及びサービスの適切な提供について徹底するとともに、より利用者の立場に立ったサービスの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、利用者から希望や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、今後のサービス提供に資するよう工夫する。また、サービス提供者・利用者の双方が気分よくサービス提供できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。

利用者とは当事者間で解決できない苦情については、新潟県社会福祉協議会に設置されている「新潟県福祉サービス運営適正化委員会」に、申出ることができます。また、介護保険に関する苦情については、市町村の担当窓口、新潟県国民健康保険団体連合会に申出することもできます。

新潟県福祉サービス運営適正化委員会	TEL 025-281-5584	
新潟県国民健康保険団体連合会	TEL 025-285-3022	
長岡市福祉保健部介護保険課	TEL 0258-39-2245	
魚沼市役所湯之谷庁舎 福祉課介護福祉室	TEL 025-792-9755	
南魚沼市介護保険課介護保険係	TEL 025-773-6675	
第三者委員（医療法人魚野会）	TEL 025-792-9550	FAX 025-792-8637