

苦情処理に必要な措置について

1. 施設の名称及びサービス種類

施設の名称	介護老人保健施設 いっぷく 2 番館
申請するサービスの種類	① 介護老人保健施設 ② (介護予防) 短期入所療養介護 ③ (介護予防) 通所リハビリテーション

2. 苦情処理の概要

1. 苦情担当窓口

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）及び苦情等受付担当者を次のとおり設置します。

- (1) 窓口設置場所 新潟県三条市帯織 800 番地
医療法人社団ただだ 介護老人保健施設いっぷく 2 番館 1 階
事務室、通所リハビリテーション
電話 0256-45-0380
- (2) 窓口開設時間 午前 9 時から午後 5 時まで
- (3) 苦情等受付担当者 1.①、②：橘 友輔（支援相談員）1.③：湯沢 滋子（支援相談員）

2. 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

- ① 相談又は苦情の訴えがあった場合、原則として苦情等受付担当者が対応し、その旨を苦情等解決責任者に報告いたします。
- ② 苦情等受付担当者が対応できない場合は、他の職員でも相談又は苦情の訴えに対応いたしますが、その旨を苦情等受付担当者及び苦情等解決責任者に報告いたします。

(2) 確認事項

相談又は苦情の訴えについては、次の事項について確認します。

- ① 相談また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
- ③ 提供した年月日及び時間
- ④ 担当した職員の氏名（ご利用者が指摘できる場合）
- ⑤ 具体的な苦情・相談の内容
- ⑥ 具体的な要望
- ⑦ 第三者委員への報告の可否及び助言や立会いの要否
- ⑧ 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、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、解答する期限をあわせて説明いたします。

(4) 相談及び苦情処理

おおむね次の手段により、相談及び苦情について処理します。

- ① 事業所内において、管理者を中心として、相談・苦情処理のための会議を開催します。
- ② サービスを提供したものからの概況説明、相談・苦情に至った状況についての調査等を行います。
- ③ 問題点の整理、洗い出し、及び今後の改善策について、ディスカッションを行います。
- ④ 回答は、利用者またはそのご家族等訴えの出された方に、原則として苦情等解決責任者が事情説明を直接行ったうえで、文書にて行います。
- ⑤ 苦情処理の場合は、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支援事業者、保険者及び国民健康保険団体連合会に対し報告を行い、更なる改善点についての助言を受けます。
- ⑥ 事業実施マニュアルについて改善点を明記し、再発の防止を図ります。

3. その他

サービスの提供にあたっては、利用者からの苦情が発生しないよう、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の提供を心がけるよう、職員指導を行います。

また、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談や申し入れがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫いたします。