

苦情処理に必要な措置について

I. 施設の名称及びサービスの種類

| | |
|-------------|-----------------------------------|
| 施設の名称 | かもしか病院 介護医療院 |
| 申請するサービスの種類 | 介護医療院 短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護 |

II. 苦情処理の概要

1 苦情担当窓口

利用者様等からの苦情・相談等に対応する窓口（連絡先）及び担当者は次のとおりです。

- (1) 窓口設置場所 新潟県三条市南五百川 80 番地
かもしか病院 1 階受付窓口 及び 医療相談室
電話：0256-41-3131
- (2) 窓口設置時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで（土日祝日を除く）
- (3) 苦情受付担当者
横田 恵里子（介護支援専門員）、関 諭（相談員）、長谷川 安奈（介護支援専門員）
五十嵐 紀子（病棟看護師長）

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 相談また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、その旨を苦情解決責任者に報告します。
 - ② 苦情受付担当者が対応できない場合は、他の職員でも相談、苦情の訴えに対応しますが、その旨を苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告します。
- (2) 確認事項
相談または苦情の訴えについては、次の事項について確認させていただきます。
 - ① 苦情・相談等に係る利用者様のお名前
 - ② 提供したサービスの種類
 - ③ 提供したサービスの年月日及び時間
 - ④ 提供したサービスの担当職員の氏名（ご指摘できる場合）
 - ⑤ 苦情・相談等の具体的な内容
 - ⑥ 苦情・相談等の具体的な要望
 - ⑦ 苦情に係る第三者委員への報告の可否及び助言や立会いの要否について
 - ⑧ その他参考事項
- (3) 苦情・相談等の解決等の期限について
苦情・相談等の申出をされた方に、受け付けた職員の氏名を明示するとともに、当該内容の確認と回答する期限について説明いたします。

(4) 相談及び苦情処理

概ね、次の手段により、苦情・相談等の解決を図ります。

- ① 事業所において、管理者及び苦情等解決責任者を中心として当該処理のための会議を開催します。
- ② 当該苦情・相談等に係るサービスを担当した職員より概況の説明を受け、苦情・相談等に至った経緯について調査等を行います。
- ③ 当該案件について整理、問題点の洗い出し、改善策について検討します。
- ④ 回答は当該申出本人に苦情解決責任者又は、その指示を受けた代理の職員が行い、文書を交付します。
- ⑤ 苦情については、その処理の概要について利用者様を担当する居宅支援事業者、所轄する保険者及び所轄する区官庁に対し報告し、更なる改善点等についての助言を受けます。
- ⑥ 事業所において、当該改善点を職員に開示し、再発の防止を図ります。

Ⅲ その他

サービスの提供にあたっては、利用者様等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、より利用者様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう対応します。

また、苦情まで至らないケースであっても、利用者様から相談申し入れがあった場合には、事例検討会などの検討議題に取り上げ、以後のサービス提供に資するよう工夫いたします。