

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	新発田東地域包括支援センター
申請するサービスの種類	介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント
措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の窓口（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	新発田市菅谷 3345-1（特別養護老人ホーム ヒルトップくしがた 内） 新発田東地域包括支援センター TEL（0254）31-2001
②窓口設置時間	午前8時30分から午後5時00分まで
③苦情解決責任者	竹内 康裕（介護予防支援事業管理者、介護支援専門員）
④苦情受付責任者	竹内 康裕（介護予防支援事業管理者、介護支援専門員）
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、原則として苦情解決責任者が対応する。 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。 ①事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。 ②サービスを提供した者からの概要説明 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う。 ④回答については、管理者又は担当した職員が、事情説明を利用者に対して直接行い、必要があれば文書で回答する。 ⑤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 苦情のあったサービス事業者への対応策	
苦情内容に応じて、サービス事業者からの聞き取り調査を行い、利用者に対して公平を欠くことのないように、又は適正なサービスを行うよう指導する。	
4 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提供マニュアルにおける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、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の提供と利用ができるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。	