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	デイサービスセンターせったや
申請するサービスの種類	通所介護事業、介護予防通所サービス

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）担当者の設置状況

苦情担当窓口を次の通り設置する。

①窓口設置場所　　長岡市摂田屋町 2701 番地 14
　　デイサービスセンターせったや

②窓口開設時間　　午前８時から午後６時まで

③苦情受付担当者　　金子　将史　　（連絡先　TEL　０２５８－２３－７２５５）

④苦情解決責任者　　三本　剛

⑤第三者委員　　（１）竹内　正巳
　　（２）小林　一福

⑥その他　　時間外についてはグループホームせったや夜勤者から苦情受付担当者に連絡し対応

２．円滑且つ迅速に苦情処理を行な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。苦情受付担当者が対応できない場合，他の職員でも対応するが、その旨を直ちに苦情受付担当者に報告する。苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

②確認事項

ア　相談又は苦情のあった利用者の氏名
イ　提供したサービスの種類、年月日、及び時間、担当職員氏名
ウ　具体的な苦情、相談の内容
エ　その他

③相談及び苦情処理の期限の説明

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相談及び苦情処理の手順（概ね下記の手順によって処理する。）

ア　施設内において、管理者を中心として当該の相談、又は苦情処理のための会議を直ちに開催する。
イ　サービス従業者からの概況説明。
ウ　問題点を整理、明確にし、対応策及び今後の改善策についてのディスカッションを行なう。
エ　文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行なった上で、文書を渡す。
オ　苦情処理の場合、苦情処理記録（別紙）に詳細を記載した上で、第三者委員による苦情内容の確認を行ない、解決案の調整、助言をもらい、誠意を持って解決に当たる。第三者委員より改善点について助言を受け、利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告を行ない、更なる改善点について助言を受ける。
カ　当施設在宅介護サービスマニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
キ　本事業所で解決できない苦情は、新潟県社会福祉協議会（ＴＥＬ０２５－２８１－５５２０）に設置された運営適正委員会に申し出ることができる。
　　介護保険に関する苦情は、市町村の担当窓口、長岡市長寿はつらつ課（ＴＥＬ０２５８－３９－２２６８）、新潟県国民健康保険団体連合会（ＴＥＬ０２５－２８５－３０２２）に申し出ることができる。

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上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他、適宜研修を行ない、より利用者の立場に立ったサービスを心掛けるよう、職員に指導を行なう。

苦情までには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良くサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも充分に配慮する。