

## 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	特別養護老人ホーム うずらはし
申請するサービスの種類	空床型(介護予防)短期入所生活介護

措 置 の 概 要
<p><b>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</b></p> <p>苦情担当窓口を次の通り設置する。</p> <p>①窓口設置場所 新潟県五泉市橋田丙497-2 うずらはし 事務室</p> <p>②窓口開設時間 午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで</p> <p>③苦情受付担当者 梅 田 裕 (うずらはし 次長)</p> <p>④苦情解決責任者 佐 藤 茂 (うずらはし 園長)</p> <p>⑤電話番号 0250-48-5577</p> <p>⑥その他 緊急時は時間外でも対応します。</p>
<p><b>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</b></p> <p>①相談及び苦情の対応 来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。 担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。</p> <p>②確認事項 苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。 申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。</p> <p>③相談及び苦情の処理期限の説明 申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。</p> <p>④相談及び苦情の処理 概ね以下の手順によって処理を行う。 ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。 ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。 エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。 オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。 カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。</p>
<p><b>3 苦情があったサービス事業者への対応策(注:居宅介護支援事業者の場合のみ記載)</b></p> <p>苦情内容及びその経過を説明し、事実関係について調査、回答を求める。 苦情内容が事実であった場合、苦情申し立て者に対し詳しい説明を行わせると共に、苦情に至った原因を明らかにさせ、対応策を講じるよう求める。</p>
<p><b>4 その他参考事項</b></p> <p>施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。 そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。</p>

## 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	特別養護老人ホーム うずらはし
申請するサービスの種類	介護老人福祉施設

### 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通り設置する。

- ①窓口設置場所      新潟県五泉市橋田丙497-2  
   うずらはし 事務室
- ②窓口開設時間      午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで
- ③苦情受付担当者    梅 田 裕 (うずらはし 次長)
- ④苦情解決責任者    佐 藤 茂 (うずらはし 園長)
- ⑤電話番号            0250-48-5577
- ⑥その他              緊急時は時間外でも対応します。

#### 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  
来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。  
担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。
- ②確認事項  
苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。  
申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。
- ③相談及び苦情の処理期限の説明  
申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。
- ④相談及び苦情の処理  
概ね以下の手順によって処理を行う。  
ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。  
イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。  
ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。  
エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。  
カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。

#### 3 その他参考事項

施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。  
そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。

## 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	在宅介護支援センターうずらはし
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

### 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通り設置する。

- ①窓口設置場所      新潟県五泉市橋田丙497-2  
   うずらはし 事務室
- ②窓口開設時間      午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで
- ③苦情受付担当者    佐藤 幸子 (居宅介護支援事業所 管理者)
- ④苦情解決責任者    佐藤 茂 (うずらはし 園長)
- ⑤電話番号            0250-48-5588
- ⑥その他              緊急時は時間外でも対応します。

#### 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  
来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。  
担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。
- ②確認事項  
苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。  
申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。
- ③相談及び苦情の処理期限の説明  
申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。
- ④相談及び苦情の処理  
概ね以下の手順によって処理を行う。  
ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。  
イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。  
ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。  
エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。  
カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。

#### 3 その他参考事項

施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。

そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。

## 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 うずらはし
申請するサービスの種類	通所介護 第一号通所介護

### 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通り設置する。

- ①窓口設置場所 新潟県五泉市橋田丙497-2  
うずらはし 事務室
- ②窓口開設時間 午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで
- ③苦情受付担当者 梅田 裕 (うずらはし 次長)
- ④苦情解決責任者 佐藤 茂 (うずらはし 園長)
- ⑤電話番号 0250-48-5577
- ⑥その他 緊急時は時間外でも対応します。

#### 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

来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。  
担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。

##### ②確認事項

苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。  
申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。

##### ③相談及び苦情の処理期限の説明

申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。

##### ④相談及び苦情の処理

概ね以下の手順によって処理を行う。  
ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。  
イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。  
ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。  
エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。  
カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。

#### 3 その他参考事項

施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。

そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。

## 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 うずらはし
申請するサービスの種類	(介護予防)認知症対応型通所介護

### 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通り設置する。

- ①窓口設置場所      新潟県五泉市橋田丙497-2  
                                 うずらはし 事務室
- ②窓口開設時間      午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで
- ③苦情受付担当者    梅 田 裕 (うずらはし 次長)
- ④苦情解決責任者    佐 藤 茂 (うずらはし 園長)
- ⑤電話番号            0250-48-5577
- ⑥その他              緊急時は時間外でも対応します。

#### 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

来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。  
担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。

##### ②確認事項

苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。  
申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。

##### ③相談及び苦情の処理期限の説明

申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。

##### ④相談及び苦情の処理

概ね以下の手順によって処理を行う。  
ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。  
イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。  
ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。  
エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。  
オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。  
カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。

#### 3 その他参考事項

施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。

そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。