

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	八色園デイサービスセンター
申請するサービスの種類	(介護予防) 通所介護事業

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 南魚沼市浦佐 4059 番地 1
魚沼地域特別養護老人ホーム組合「八色園」及び「八色園デイサービスセンター」1階事務室
電話番号 025-777-5816
- ② 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
※上記時間以外はメッセージ放送になっている。緊急時は併設施設で対応する
- ③ 対応者 中澤 勝義
- ④ 第三者委員 関 安男 (浦佐) 025-777-2224
志太良美 (浦佐) 025-777-3042

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、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理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（利用者が分かる場合）、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。
ア 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。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのデスクッションを行う。
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ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、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い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 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）

4 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ② 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

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	八色園居宅介護支援事業所
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 南魚沼市浦佐 4059 番地 1
魚沼地域特別養護老人ホーム組合「八色園」及び「八色園デイサービスセンター」
1 階事務室
電話番号 025-777-5062
- ② 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
- ③ 対応者 岡村 美和子
- ④ 第三者委員 関 安男（浦佐） 025-777-2224
志太良美（浦佐） 025-777-3042

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、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理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（利用者が分かる場合）、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。
ア 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。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
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ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、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い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 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）

- ① 苦情が適切に処理され、又は改善されているか、一定期間の後に情報の収集、聞き取りなどを行い確認する。
- ② 関係機関の定例連絡会議及び調整会議等で再検討をしながら対応する。

4 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ② 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

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	特別養護老人ホーム八色園
申請するサービスの種類	短期入所生活介護事業

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 南魚沼市浦佐 4059 番地 1
魚沼地域特別養護老人ホーム組合「八色園」1階事務室
電話番号 0257-777-3811
- ② 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
- ③ 対応者 小林 功または山田 留美
- ④ 第三者委員 関 安男（浦佐） 025-777-2224
志太良美（浦佐） 025-777-3042

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、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理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（利用者が分かる場合）、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。
ア 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。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
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ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、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い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 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）

4 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ② 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

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	特別養護老人ホーム八色園
申請するサービスの種類	指定介護老人福祉施設

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 南魚沼市浦佐 4059 番地 1
魚沼地域特別養護老人ホーム組合「八色園」1 階事務室
電話番号 025-777-3811
- ② 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
- ③ 対応者 小林 功または江崎 朋広
- ④ 第三者委員
関 安 男 (浦 佐) 電話番号 025-777-2224
志 太 良 美 (浦佐) 025-777-3042

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、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理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（利用者が分かる場合）、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。
ア 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。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのデスクッションを行う。
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ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、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い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 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）

4 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ② 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

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	八色園デイサービスセンター
申請するサービスの種類	認知症通所介護事業

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 南魚沼市浦佐 4059 番地 1
魚沼地域特別養護老人ホーム組合「八色園」及び「八色園デイサービスセンター」1階事務室
電話番号 025-777-5816
- ⑤ 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
- ⑥ 対応者 中澤 勝義
- ⑦ 第三者委員 関 安男（浦佐） 025-777-2224
志太良美（浦佐） 025-777-3042

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、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。
- ⑤ 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（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
ア 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。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
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ったうえで、文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、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い、更なる改善点について助言を受ける。
カ 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）

4 その他参考事項

- ④ 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ⑤ 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ⑥ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。