

サービスに関する相談・苦情について

社会福祉法人紫雲寺加治川福祉会で実施しているサービスに関する相談・苦情は遠慮なく次の者に申しつけて下さい。

なお、第三者委員として2名の方を委嘱しておりますので、その方にご相談いただいても結構です。

また、公的機関においても苦情の申し出ができます。

1 相談・苦情処理の体制

(1) 第三者委員

氏名	住所	電話番号
片貝 浩	新発田市関井580-2	0254-41-2323
大久保 政信	新発田市稻荷岡2401	0254-41-2690

(2) 苦情解決責任者及び苦情受付担当者

事業所	苦情解決責任者	苦情受付担当者	
		職名	氏名
特別養護老人ホームしうんじ (介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設)	施設長 高橋 定 男	介護支援専門員・事業所責任者	高橋 香 織
特別養護老人ホームしうんじ (短期入所)		看護師・事業所責任者	伊藤 克 裕
デイサービスセンターしうんじ		生活相談員・事業所責任者	阿部 隼 人
ホームヘルプサービスしうんじ		介護福祉士・管理者	須貝 美佳子
老人介護支援センターしうんじ		副施設長・管理者	花野 裕 子
新発田北地域包括支援センター		介護支援専門員・管理者	岩崎 恵美子
電話 0254-41-4700 FAX 0254-41-2588			

(3) 公的機関

機関名	電話番号
新潟県国民健康保険団体連合会 介護保険課	025-285-3022
新発田市 高齢福祉課	0254-22-3030

2 皆様からの相談・苦情は、以下のように対応しますので遠慮なくお申出ください。

(1) 相談・苦情処理の対応手順

① 相談・苦情の窓口

相談・苦情は、原則として事業所の苦情受付担当者が対応します。

苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応しますが、その旨を苦情受付担当者に直ちに報告します。

② 確認事項

相談・苦情については、次の事項について確認します。

相談・苦情があった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分る場合）、具体的な相談・苦情内容等

③ 相談・苦情処理期限の説明

相談・苦情の相手方に対して、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します。

④ 相談・苦情処理の手順

概ね次の手順により、相談・苦情について処理します。

ア サービスを受けた利用者（利用者や家族）から相談・苦情の内容をお聞きします。

イ 事業所内において、苦情受付担当者を中心とした相談・苦情処理のための会議（問題点の整理・洗い出し及び今後の改善策）を開催します。

ウ 苦情受付担当者が直接利用者に対して口頭で事情説明を行います。

なお、文書による回答を求められたときは、口頭説明に合わせて文書をお渡しします。また、ア～ウの一連の概要は苦情・相談等記録票に記載します。

エ 苦情処理の場合、その概要についてまとめ苦情解決委員会（第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成する委員会）に報告し、さらなる改善点について助言を受けます。

オ 事業実施マニュアル（介護計画や各マニュアル）の改善・見直しを行い、再発防止に努めます。

(2) その他の参考事項

サービスの提供にあたり、利用者の要望を充分お聞きした上で介護計画書を作成します。職員の研修や事例検討会を実施し、利用者の立場に立ったサービスの提供ができるよう心掛けます。