

利用者（入所者）からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業者（施設）の名称	白根保健生活協同組合 新潟白根総合病院
サービスの種類	（介護予防）居宅療養管理指導

措置の概要	
1	利用者（入所者）からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口
苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。	
①窓口設置場所	住所：新潟市南区上下諏訪木770-1 事業所名：白根保健生活協同組合 新潟白根総合病院 電話番号：025-372-2191（代表）
②窓口開設時間	午前9時00分から午後5時00分まで
③対応者職氏名	新潟白根総合病院 栄養科長 田中 信孝
④その他	事業所の休業日及び窓口開設時間外は、翌日以降の対応となる場合がございます。
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 相談又は苦情電話があった場合は、原則として対応者が対応する。 対応者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を対応者に速やかに報告する。	
(2) 確認事項 相談対応者は以下の事項について確認を行う。 ①相談又は苦情のあった利用者の氏名 ②提供したサービスの種類、年月日及び時間 ③サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合） ④具体的な苦情・相談内容 ⑤その他参考となる事項	
(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明 相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。	
(4) 相談及び苦情処理 概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。 ①苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。 ②事業者は、介護保険法の規定により市町村や国民健康保険団体連合会（以下「市町村等」という。）が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って適切な改善を行うものとする。 ③事業者は、市町村等から改善報告の求めがあった場合には、改善内容を報告するものとする。	
3	その他参考事項