

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	ななかまどの街訪問看護ステーション
申請するサービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等

- ・相談・苦情に対する常設窓口

担当者： 管理者 國安 好子

電話 : 018-853-5026 FAX : 018-853-5028

電話対応時間 : 9:00～ 18:00

- ・利用者には重要事項説明書に下記内容を掲載し、周知する。また、事業所内に掲示する。
- ・相談又は苦情の内容について、「苦情・相談対応記録」を作成している。
- ・担当者不在の場合でも、誰もが対応可能なようにし、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・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、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合、他職員が対応し、その旨を管理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（利用者がわかる場合）
- 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

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
 - ・サービスを提供した者から概況説明
 - ・問題点を洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・文章による回答案の検討
- ② 文章により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者へ渡した文章と同様を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市町村や国民健康保険団体連合会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必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合のみ記入）

4 その他参考事項

サービスの提供に当たり、利用者マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。