

(参考様式6)

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・施設名	お結び訪問看護ステーション
申請するサービス種類	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

- ・ 相談、苦情に対する常設の窓口として相談担当者を配置する。また、相談担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者には必ず引継ぎを行う。

①窓口設置場所 お結び訪問看護ステーション事業所内(所在地:川口市戸塚6-10-17-204)

②電話番号等 電話番号 048-234-4968 FAX番号 同左

③相談担当者 鈴木 沙蘭 (役職:管理者)

④窓口開設時間 月曜日～金曜日 8時45分から17時45分まで
(国民の休日、12月29日から1月3日までを除く。)

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 相談又は苦情に係る電話があった場合は、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には、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。
- ② 連絡のあった相談又は苦情(以下、「苦情等」)については、概ね以下の手順により事務処理する。
 - ・ 利用者等から苦情等を受け付けた場合は、速やかに「相談・苦情等受付簿」に記載する。
 - ・ 受け付けた苦情等に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実関係の確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
 - ・ 苦情等の原因等を正確に把握・分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、原因の究明と、対応策の協議を行う。
 - ・ 苦情等の申し出者に、その結果又は解決に向けての対応策等の説明を行い理解(同意)を得る。
 - ・ 改善を速やかに実施し、改善状況等を確認する。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
 - ・ 苦情等の内容により、必要に応じて市町村・国民健康保険団体連合会に報告を行う。
 - ・ 同様の苦情等が繰り返さないよう、一連の事務処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、研修等の機会を通じて再発防止に努め、さらなるサービスの質の向上を目指す。
 - ・ 「相談・苦情等受付簿」など一連の記録については、その解決の日から2年間保存する。

3 その他参考事項

- ・ 普段から苦情等が出ないような質の高いサービスの提供を心掛ける。このため看護職員等に対する研修を適宜実施するとともに、業務上の注意事項等について毎日の朝礼等で確認するなどして、利用者に対する接遇等の向上を図ることとする。
- ・ 苦情等に対する行政の相談窓口として、保険者(埼玉県 高齢者福祉課)及び埼玉県国民健康保健団体連合会の連絡先等を事業所内に掲示するとともに、重要事項説明書に明記し利用者に配布し説明している。

《行政等の相談窓口》

川口市役所 介護保険課 電話番号 048-259-7293

さいたま市緑区役所 高齢介護課 電話番号 048-712-1177(高齢福祉係)

越谷市役所 介護保険課 電話番号 048-963-9305

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情対応係 電話番号 048-824-2568