

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション ふくろう
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

○利用者からの相談・苦情等に関する常設の窓口を設置し、担当者を配置する。
 担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応ができるようにするとともに、
 実際に相談・苦情があった場合には、担当者に必ず引継ぎを行う。

- ・相談窓口の連絡先 : 電 話 049-299-6871 / FAX 049-299-6872
- ・相談窓口の担当者 : 管理者 今井 恵 / 医療法人社団誠弘会 訪問看護ステーションふくろう
- ・相談窓口の受付時間 : 月曜日～金曜日（土日祝日と12/30～1/3を除く）9:00～17:00

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○相談又は苦情があった場合には、以下の手順に基づき、対応を行う。
 また、対応にあたっては、その内容を「相談・苦情受付対応記録」に記録する。

- ①利用者への事実確認
 - ・当該利用者の状況を詳細に把握するため、詳細な事情の聞き取りを行う
 - ・必要に応じて利用者宅等に訪問し、受付した相談又は苦情内容についての確認をする
- ②事業所内での事実確認
 - ・管理者は、関連した職員に対し、事実確認を行う
- ③対応策の検討と決定
 - ・管理者は、当該相談又は苦情について、関係者の出席のもと、対応策の協議を行い、対応について決定する
- ④利用者への説明
 - ・利用者に対し、対策を説明して同意等を得る
 - ・改善を速やかに実施し、改善状況を確認する
- ⑤再発防止の取組み
 - ・同様の事象が起らないように職員へ周知し、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す

※解決困難な事象の場合等

- ・損害を賠償するべき事故が発生した場合は、速やかに当該関係者との協議を行う
- ・保険者等に連絡し、助言を得て改善を行うこと、保険者等と協議し国保連への連絡も検討する

3 その他参考事項

○参考事項としての基本的な対応方針

- ・利用者の情報を共有し、そのニーズに着実に応えることと、普段より利用者にとって不足が生じない、質の高いサービス提供に最大限務め、適宜の研修の実施や日々の業務内での情報共有を図り、利用者への対応・接遇等の向上を図ることとする
- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との連携と協力体制を構築し、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討のうえ対処する

4 行政等の相談窓口

- ・川越市 介護保険課 電話番号 : 049-224-8811
- ・日高市 長寿いきがい課 電話番号 : 042-989-2111
- ・狭山市 介護保険課 電話番号 : 04-2953-1111
- ・鶴ヶ島市 介護保険課 電話番号 : 049-271-1111
- ・埼玉県国民健康保険団体連合会 電話番号 : 048-824-2568