

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 tonari
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

① 連絡先 TEL:052-734-2221 FAX:052-734-2231

② 担当者名 管理者 鈴木 進太郎

③ 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00
ただし、祝日及び12月29日～1月3日までを除く。

※ 担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。
受付時間外は、留守番電話とし、翌営業日に連絡する。

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) 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 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の概況説明
 - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書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 市や愛知県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 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用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、誠意を持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。また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。