

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 ひなた
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 苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。 ① 住所：愛媛県新居浜市東田 2 丁目 1385 - 1 直野ビル 2 階東 ② 出張所：西条市喜多川 369-8 事業所名：訪問看護ステーション ひなた 電話番号：0897-66-7336 ③ 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分 ④ 窓口開設日 月曜日から土曜日（日曜、12 月 30 日から 1 月 3 日を除く） ⑤ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：井上 明子
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 相談また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 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サービスを提供した職員の氏名（利用者が分かる場合） ④具体的な苦情内容・相談内容 ⑤その他参考とする事項 (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て、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・苦情について対処する。 ・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点についての検討 ・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所にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。 ④市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	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の提供を心掛けるように職員指導を行う。 苦情が出された場合は、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。