

## 利用者(入所者)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)の名称	〇〇〇〇〇〇〇〇訪問看護ステーション
サービスの種類	(介護予防) 訪問看護

## 措置の概要

## 1 利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住所：新潟市中央区〇〇町〇丁目〇番〇号  
事業所名：〇〇〇〇〇〇〇〇訪問看護ステーション  
電話番号：〇〇〇-△△△-××××  
携帯番号：〇〇〇-△△△△-××××
- ② 窓口開設時間 午前〇時〇分から午後△時△分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：〇〇 〇〇
- ④ その他 事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

## (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。