

## 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 見守りナース
申請するサービス種類	訪問看護

### 措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の窓口(連絡先)及び担当者の設置状況 苦情担当窓口を次のとおり設置する。

① 窓口設置場所

熊本市南区並建町549-1 訪問看護ステーション 見守りナース事務所 電話番号 096-295-5765

② 窓口開設時間

午前 8 時から午後 5 時まで※緊急時は野俣勇成で 対応する080-3224-5207

③ 対応者

藤本仁(管理者)

④ 第三者委員

野俣 勇成 080-3224-5207

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

相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。 事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。

② 確認事項

相談又は電話については、次の事項について確認する。 ⇒相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び 時間、担当した職員の氏名(利用者が分かること)、具体的な苦情・相談の内容、その他 参考事項

③ 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

④ 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

(ア)事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

(イ)サービスを提供した者からの概況説明

(ウ)問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのデスカッションを行う。

(エ)文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。

(オ)苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。

(カ)事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

(キ)必要があれば利用者に対して損害を賠償する。

(ク)納得が得られなかった場合、他の事業所を紹介するなど必要な協力をうながす。

(ケ)市町村長、国保連合会照会調査に協力して必要な改善を行う。

4 その他参考事項

①接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。

②利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。

③利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

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。