

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	訪問看護ステーション みもぞ
申請するサービス種類	介護予防訪問看護・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

○窓口担当者

	フリガナ	職名	連絡先	責任者
	氏名			
1	ウカ ミヰ 上岡 瑞枝	管理者	TEL 052-253-6573 FAX 052-308-3248	○

○対応可能な曜日と時間

週	日	月	火	水	木	金	土	祝	備考
		○	○	○	○	○			年末年始（12/31~1/3）を除く
9時00分から18時00分 ※電話での連絡は24時間対応する（転送電話で対応する）									

○担当者が不在の場合、苦情・相談を受けた職員が基本的な対応を行い、適切に担当者に引き継ぐように努める。受付時間外についても転送電話にて対応する。

2・円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①	苦情原因の把握...当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に直接訪問し、受付た苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し事情を聴取する。
②	担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員出席のもと全員で検討会議を行う。 （検討会議などを行わない場合も申し送り記録、日誌等で訪問看護職員全員に周知する。）
③	改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し改善状況を確認する。 （損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）
④	同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、再発防止に役立てる。
⑤	苦情対応の記録を参照し、普段より利用者等の立場になって接するなど 苦情が生じない対応を心がける。
⑥	解決困難な場合 保険者に連絡をし、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には保険者と協議し 国保連への連絡も検討する。

その他参考事項

サービス提供にあたっては、相手の立場に立って対応ができるように定期的に研修を開催する。  
当事業所での解決が難しい場合は、外部関係機関等へ相談し対応する。

相談窓口名称	連絡先	対応可能な時間
愛知県国民健康保険団体連合会	TEL 052-971-4165	9時から12時、13時から17時 （土日祝日・年末年始12/29~1/3を除く）
名古屋市健康福祉局高齢福祉部 介護保険課（苦情窓口）	TEL 052-959-3087	8時45分から17時15分 （土日祝日・年末年始12/29~1/3を除く）

※サービス開始時（契約時）に、この書面を利用者に配布します。