

(参考様式)

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	アイビー訪問看護ステーション
申請するサービス種類	訪問看護及び介護予防訪問看護

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

相談・苦情に対する常設の窓口を以下の通り設置する。

①窓口設置場所 住所:横浜市中区本牧間門33-1 内山メディカルビル2階

事業所名:アイビー訪問看護ステーション

電話番号:045-264-9067(相談・苦情対応専用番号)FAX:045-264-9068

携帯電話:080-7702-0280

②窓口開設時間 午前9時00分から午後6時00分

③対応者職氏名 管理者 氏名 金井美知子

④その他 事業の休日及び窓口開設時間外は携帯電話により対応する。

また、管理者が不在の時は、基本的な事項については誰でもが対応できるようにするとともに
管理者に必ず引き継いでいる。

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

相談及び苦情があった場合は、ただちに管理者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。

(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(利用者がわかる場合)

④具体的な苦情・相談内容

⑤その他参考になる事項

(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概要説明

・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善について検討

・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事故発生から解決までの全プロセスに対して迅速に対応する。

⑤市区町村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。

⑥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

サービス提供に当たり、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、誠意をも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、

利用者から苦情・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービス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サービスを提供できるよう、職員に健康管理にも十分に配慮する。

備考 苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。