

利用者様からの苦情に対する措置の概要

1. 苦情等に対応する常設の窓口・担当者

- ・ 苦情受付窓口：訪問看護ステーションはればれ
- ・ 電話番号：027-384-3545
- ・ 窓口開設時間：平日 9 時～17 時
- ・ 苦情受付担当者：管理者 高橋 美晴

* 担当者が不在の時は、第一報を受けた職員が対応し、確実に担当者・管理者へ引き継ぐ体制を整えています。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための手順

① 苦情原因の把握

受け付けた苦情内容を速やかに確認し、必要に応じて利用者宅を訪問して状況を確認します。今後の対応予定を説明し、速やかな解決を図ります。

② 検討会の開催

管理者を中心に関係者による会議を行い、原因分析と具体的な対応策・改善策を協議します。

③ 改善の実施

利用者およびご家族に対処策を説明して同意をいただいたうえで、速やかに改善を実施します。

④ 解決が困難な場合

事業所内での解決が困難な場合は、担当のケアマネージャーや保険者（市町村）に速やかに連絡し、助言・指導を仰ぎます。

⑤ 再発防止

苦情の内容と対応経過はすべて記録に残し、職員間で周知徹底します。また、研修等を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

3. 普段からの取り組み

- ① 毎日のミーティング等で、利用者情報の共有とサービス内容を確認します。
- ② 職員の接遇マナーや資質向上のための研修を定期的実施します。
- ③ 利用者のプライバシー保護、職員の守秘義務を徹底します。

4.公的機関の相談窓口

- ・国民健康保険団体連合会介護保険

所在地 前橋市元総社町 335-8

電話/FAX 027-290-1323/027-255-5077

受付時間 8：30～17：00

- ・高崎市役所 介護保険担当課

所在地 高崎市高松町 35-1

電話/FAX 027-321-1111/027-327-6470

受付時間 8：30～17：15

- ・前橋市役所 福祉部介護保険課

所在地 前橋市大手町 2丁目 12番 1号

電話/FAX 027-224-1111/027-243-4027

受付時間 8：30～17：15

- ・渋川市役所 スポーツ健康部 介護保険課

所在地 渋川市石原 80番

電話/FAX 0279-22-1111-0279-24-6541

受付時間 8：30～17：15

- ・吉岡町役場 介護福祉課

所在地 北群馬郡吉岡町大字下野田 560番地

電話/FAX 0279-54-3111/0279-54-8681

受付時間 8：30～17：15

- ・榛東村役場 健康保険課 介護保険係

所在地 北群馬郡榛東村大字新井 790番地 1

電話/FAX 0279-54-2211/0279-54-8225

受付時間 8：30～17：15