

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	てんま訪問看護ステーション
申請するサービス種類	訪問看護、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

① 連絡先 TEL 090-7414-9805

② 担当者名 加藤 大輔

③ 受付時間 8:30～17:30

④ 担当者が不在の場合の対応

苦情・相談を受けた従業員が基本的な対応を行い、適切に担当者に引き継ぐよう努める。

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

利用者宅に訪問又は電話し、受け付け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、理解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝える。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

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。

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、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、国民健康保険団体連合会への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

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、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応など

居宅サービスに関連し、事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

事業所において解決困難な場合、以下の行政窓口等の関係機関と協力し、解決を図る。

【千葉県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口】 TEL:043-254-7428

【柏市役所 高齢者支援課】 TEL:04-7167-1111

【流山市役所 介護支援課】 TEL:04-7158-1111

【松戸市役所 介護保険課】 TEL:047-366-1111