

## 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