

(標準様式4)

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 | 訪問看護リレーション |
| 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

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。
苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

- 相談担当者：管理者 ●受付曜日：月～金 ●時間：9時～17時
- 電話番号：0276-33-0888 ●FAX：0276-33-0889

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 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ④ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
 - ・新規従業者においては、研修を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
 - ・全従業者を対象に、資質向上に資する職場研修を年1回以上行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

公的機関の相談窓口

太田市介護サービス課：0276-47-1939
群馬県国民健康保険団体連合会：027-290-1323
社協：福祉サービス運営適正化委員会：027-255-6669