

## 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	訪問看護ステーションうわじま
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、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるよう配慮する。

責任者 近藤 俊子  
利用時間 午前8時30分～午後5時30分  
電話番号 0895-28-6861  
FAX番号 0895-28-6862  
24時間対応 090-4503-9431

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 苦情の受付

##### (1)受付業務

ア「基本的な心構え」に十分配慮する。

イ 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者に引き継ぐ(紹介する)。

ウ 申出人との面接は、プライバシー・人権の尊重が守られるように行う。

エ 面接は、2名以上で対応する。

オ 申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。

カ 申出人の状態(認知症、精神疾患等)を踏まえ、状況を把握する。

##### (2)担当者の業務

ア 苦情内容の詳細を確認する。

a 苦情の受付年月日

b 担当者名(対応職員)

c 受付方法(面接、電話、手紙、その他)

d 申出人氏名

e 申出内容・職員の接遇・サービスの質や量・権利侵害・利用料・被害、損害・その他

f 発生日時

h 発生状況

i 現在の状況

j 申出人の希望(要望)

・調査してほしい・回答してほしい・改善してほしい・謝罪してほしい

・被害、損害を賠償してほしい・話を聞いてほしい・教えてほしい・その他

##### イ 調査

・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。

・関係職員からも、事実関係を聴取する。必要に応じて、関係機関等を活用する。

##### ウ 記録

・報告書は所定の書式とする。必要に応じて、資料等を添付する。

#### 4 その他参考事項