

利用者から苦情を処理するための措置概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション sugao	
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 利用者から相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者設置		
◎苦情担当窓口		
①連絡先	訪問看護ステーション sugao	
②苦情担当者	管理者	
③受付時間	月曜日～金曜日（ただし土日祝 12/29～1/3 を除く）9：00～18：00	
◎苦情対応体制	苦情受付、苦情解決 責任者：管理者	
2 外部苦情窓口		
鶴ヶ島市	介護保険課	TEL049-271-1111
坂戸市	高齢者福祉課	TEL049-283-1433
日高市	介護保険課	TEL042-989-2111
毛呂山町	高齢者支援課	TEL049-295-2112
越生町	健康福祉課	TEL049-292-3121
埼玉県国民健康保険団体連合会 TEL 048-824-2568（平日 8:30～17：00 ※12：00～13：00 除く）		
3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順		
◇苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に「苦情・相談対応記録簿」に記入し、「苦情対応の指針」に準じ、次の処理手順に基づき、迅速に対応する。		
①苦情の把握 当日又は時間帯びよって翌日		
利用者宅等に訪問し受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了解を得る。また速やかに解決を図る旨、提言する。		
②検討会議の開催		
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、対策を説明して同意等を得る。		
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。		
（損害を賠償するべき事故が発生した場合は速やかに検討する）		
④解決困難な場合・指導		
保険者等に連絡し、助言を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者等と協議し国保連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」当を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に務め、サービス向上を目指す。		
⑥ 事故発生時の対応		

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置をこうじられよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係期間に周知して協力を依頼する。

#### 4 その他参考事項

スタッフ間での利用者情報を共有し、社内研修等を通じ、普段より苦情の出ないサービス情報を心がける。