

## 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			
<b>措置の概要</b>				
<b>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</b>				
①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			
④苦情対応体制	苦情受付、苦情解決 責任者：管理者			
<b>2 外部苦情窓口</b>				
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)				
<b>3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b>				
△苦情を受けた場合、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」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。