

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	これさぼ訪問看護ステーション南
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（入所者）又はその家族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

・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

【常設窓口】電話0197-24-1474 FAX0197-47-3460

【受付時間】8：30～17：30（月～金、12月31日～1月3日を除く）

【受付担当】佐藤亜妃

【苦情解決責任者】千葉明

・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
 ・担当者が不在の場合でも、電話などにより常時連絡が可能体制とする。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

（1）相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（2）確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名 | ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間 |
| ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合) | ④ 具体的な苦情・相談内容 |
| ⑤ その他参考となる事項 | |

（3）相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（4）相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

① 相談・苦情処理のための委員会を開催し、以下の内容を議論する。

- ・サービスを提供した者からの概況説明
- ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討

② 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口にご連絡することができます。

一関市役所保健福祉部長寿社会課高齢福祉係	連絡先	0191-21-8370
一関地区広域行政組合	連絡先	0191-31-3223
平泉町保健センター	連絡先	0191-46-5571
奥州市役所福祉部長寿社会課高齢者福祉係	連絡先	0197-34-2196
岩手県社会福祉協議会	連絡先	0196-37-8871
岩手県国民健康保険団体連合会	連絡先	019-604-6700

3 その他参考事項

・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処する。