

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名：訪問看護ステーション I

サービス種類：介護予防訪問看護・訪問看護

### 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

#### ★窓口担当者★

氏 名：植原崇夫（管理者）

連 絡 先：TEL 0 2 7 - 3 8 6 - 6 1 6 9 / FAX：0 2 7 - 3 8 6 - 6 1 7 9

\* 担当者が不在の場合、苦情・相談を受けた職員が対応を行います。

#### ★対応可能な曜日と時間★

平日 8：30～17：30 土日祝日 休業

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理・体制

- ① 苦情原因の把握の為、当日又は翌日、利用者宅に直接訪問し、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事情を聴取する。
- ② 担当者が必要であると判断した場合は、関係職員出席のもと全員で検討会議を行う。
- ③ 改善の実施。利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し状況を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。）
- ④ 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、再発防止に役立てる。
- ⑤ 解決困難な場合 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には保険者と協議し国保連への連絡も検討する。
- ⑥ 定期的な研修会を適時実施する。

※ 当事業所での解決が難しい場合は、外部関係機関へ相談し対応する。

高崎市介護保険課 027-321-1219

群馬県国民健康保険団体連合会 027-290-1323