

(添付書類第9号)

## 利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設の名称 ( 町のナースステーションうめちゃん )

サービスの種類 ( 訪問看護・介護予防訪問看護 )

### 措置の概要

#### 1 利用者等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、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できるように相談苦情対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

常 設 窓 口 (電話) 06-6105-1670

(FAX) 06-6105-1671

担 当 者 鈴木 慶子

- ◎ 利用者にはこの内容を重要事項説明書などに記載して配布し、周知している。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ◎ 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ◎ 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ◎ 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ◎ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

#### 3 その他参考事項

- ◎ 当事業所において、処理し得ない内容についても、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。

※付表に記載の内容と一致しているか、確認してください。