

(参考様式4)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	パール訪問看護リハビリステーション岩槻
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・苦情に対する常設窓口

担当者: 管理者 中村文海

電話 : 048-720-8173

FAX : 048-720-8883

電話対応時間 9:00～18:00

尚、担当者不在の場合でも、基本的な事項については誰でも迅速な対応ができるようにするとともに、担当者へ必ず引き継ぎを行う体制をとる。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合、苦情担当者がすぐに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くと共に実際の担当従業者からも事情を確認する。
- ② 内容・状況により利用者宅を訪問し、直接、事情の詳細を確認する。
- ③ 苦情内容は、必ず管理者に報告するとともに、管理者が必要と判断した場合、事業所の全従業者で検討会議を実施する。
- ④ 検討の結果等を踏まえ、必ず翌日までに具体的な対応を行う。
- ⑤ 解決困難な場合、保険者に連絡し、助言・指導を得て対応・改善を行う。
- ⑥ また、解決ができない場合には、保険者と協議、国保連への連絡も検討する。
同様の苦情が再発しないように、苦情処理の内容を台帳に記録・保管して全従業者に周知を図り再発防止に努める。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入) その他対応窓口

さいたま市介護保険課 事業者係

電話: 048-829-1265

対応時間 8:30～17:15

埼玉県国民健康保険団体連合会総務課

電話: 048-824-2761

対応時間 8:30～17:15

岩槻区役所健康福祉部高齢介護課高齢福祉担当

電話: 048-790-0168

対応時間 8:30～17:15

4 その他参考事項

苦情を起こさないための対策

- ① 毎朝の朝礼時に、サービス内容や留意事項の確認を行う。
- ② 職員の資質向上のため、全従業者を対象に年2回、職場研修を実施する他、外部の講習・研修等にも積極的に参加し、常時、従業者の資質とサービス向上を図る。
- ③ 新規従業者については、訪問看護の業務経験に応じて2日～1ヶ月以内のOJTを含む研修期間を設定し、基本事項や十分な知識・技能を習得したうえで、利用者に対応する。

d

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。