

(標準様式5)

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	美鈴 訪問看護ステーション
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として相談担当者を設置している。また、担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に引継ぎを行っている。

電話番号

FAX番号

担当者 管理者 浅倉 美鈴

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情があった場合にはただちに管理者が相手方に連絡、直接会うなどして詳細を聞くとともに、担当者からも担当者からも事情を確認する。

・管理者が必要があると判断した場合は、担当者と検討会議を行う。

(検討会議を行わない場合でも必ず管理者まで処理結果を報告する)

・検討結果を必ず翌日までに具体的な対応をする。

・記録を台帳に保管し再発を防ぐために役立てる。

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)

・事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに苦情の申し立て又は、相談があった場合は迅速かつ誠実に対応します。

・事業所は利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

4 その他参考事項

・日頃から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。

・毎日の朝礼、カンファレンスで情報共有する。

・従業者に対する研修の実施