利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	訪問看護ステーションライフィニティ石打
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）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

①	窓口設置場所	新潟県南魚沼市上一日市94番地 訪問看護ステーション ライフィニティ石打 電話番号 025－788－1168 FAX 025－788－1169
②	窓口設置時間	午前8時00分から午後5時00分まで
③	対応者	井上 奈保美 （訪問看護ステーションライフィニティ石打 管理者） 西潟 和美 （看護師） 笹岡 郷子（看護師） 富所 芳美（看護小規模多機能ライフィニティ石打 管理者）
④	責任者	井上 奈保美 （訪問看護ステーションライフィニティ石打 管理者）
⑤	苦情受付機関	南魚沼市福祉保健部介護保険課介護保険係 電話025-773-6675 湯沢町健康保険福祉部介護保険係：電話025-784-4560 津南町福祉保健課保険班：電話025-765-4625 新潟県国民健康保険団体連合会：電話025-285-3022

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の体制及び手順

（1）相談及び苦情の対応

相談または電話があった場合、原則として事業管理者及び施設長が対応する。

事業管理者及び施設長が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。

（2）確認事項

相談者は電話については、次の事項について確認する。

→相談又は苦情があった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容その他参考事項。

（3）相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

（4）相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

① 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
② サービスを提供した者からの概況説明
③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてディスカッションを行う。
④ 文章により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に直接行ったうえで、文章を渡す。
⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び市町村国民健康保険連合会に対して報告を行い、さらなる改善点について助言を受ける。
⑥ 事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発の防止を図る。

その他の参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇等について徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう、職員指導を行う。
苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する。
また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう職員の健康管理にも充分配慮する。

2024.9作成