苦情処理の体制

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

1　利用者からの相談または苦情に対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情処理の窓口を以下の通り設置する。

①　窓口の設置場所　　住　　所：新潟県小千谷市大字平沢新田 111 番地
　　事業所名：小千谷訪問看護ステーションひまわり
　　電話番号：0258-81-1655　　FAX 番号：0258-81-1657

②　窓口開設時間　　月曜日～金曜日　午前 8：30～午後 5：00

③　対応者職氏名　　管理者　佐藤万里子

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

（1）相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他の職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

訪問看護ステーション職員が不在の場合は、小千谷総合病院地域連携支援部チーフマネージャーが対応する。

（2）確認事項

①相談または苦情があった利用者の氏名

②提供したサービスの種類、年月日及び時間

③サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）

④具体的な苦情、相談内容

⑤その他参考となる事項

（3）相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談及び苦情内容に対する回答期限を説明する。

（4）相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

①管理者を中心として、相談・苦情処理のために会議を開催し、以下の内容を議論する。

・サービスを提供した者からの概況説明

・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討

・文書による回答案の検討

②文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。

③利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。

④苦情処理の内容については、関係職員に周知することにより再発防止を図る。

3　その他参考事項

サービスの提供にあたり、業務マニュアルにおいて、接遇などを徹底する他、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。相談及び苦情には誠意を持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、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討内容として以降のサービス向上に務めることとする。