

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	医療法人永和会 訪問看護ステーションいこい
申請するサービス種類	訪問看護（精神科）

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、苦情に対する常設の窓口として相談担当者を配置する。また、相談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、担当者に必ず引継ぎを行う。 ① 窓口設置場所 医療法人永和会 訪問看護ステーションいこい事業所内 (所在地：福山市南松永町2丁目18番地3) ② 電話番号 084-939-9551 ③ 相談担当者 今井 宏樹 (管理者) ④ 窓口開設時間 月曜日～日曜日 8:30～17:00 (1月1日から1月3日除く) 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 相談又は苦情に係る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には、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。 ② 連絡があった相談又は苦情（以下「苦情等」）については、概ね以下の手順により事務処理する。 ・利用者等から苦情等を受け付けた場合は、速やかに「相談・苦情等受付簿」に記載する。 ・受け付けた苦情等に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実関係の確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し了承を得る。 ・苦情等の申し出者に、その結果又は解決に向けての対策等の説明を行い理解（同意）を得る。 ・改善を速やかに実施し、改善状況等を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。） ・苦情等の内容により、必要に応じて関係機関・国民健康保険団体連合会に報告を行う。 ・同様の苦情等が繰り返さないよう、一連の事務処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、研修等の機会を通じて再発防止に努め、さらなるサービスの質の向上を目指す。 ・「相談・苦情等受付簿」など一連の記録については、その解決の日から2年間保存する。 3 その他参考事項 ・普段から苦情等がでないよう質の高いサービスの提供を心掛ける。このため看護職員等に対する研修を適宜実施するとともに、業務上の注意事項等について毎日の申し送り等で確認するなどして、利用者に対する接遇等の向上を図ることとする。 ・苦情等に対する法人内相談窓口、行政の相談窓口として、広島県国民健康保険団体連合会の連絡先等を事業所内に提示するとともに、重要事項説明書に明記し利用者に配布し説明を行う。 【医療法人永和会のその他の相談受付窓口】 ・ 医療法人永和会 下永病院 福山市金江町藁江 590-1 電話：084-935-8811 【行政等の相談受付窓口】 ・ 広島県国民健康保険団体連合会 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話：082-554-0783 ・ 広島県福祉サービス運営適正化委員会 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館 広島県社会福祉協議会内 電話：082-254-3419

- 備考 1 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。
- 2 苦情処理フロー図、マニュアル等を作成している場合は、それらの書類を添付し、本様式の記載は省略して差し支えありません。