

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	仙台東部訪問看護ステーション
申請するサービス種類	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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。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、担当者に必ず引き継ぐようにする。営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。 電話番号:022-296-2055 相談担当者:尾形 亜希子
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苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい情報を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。 ②苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全体で検討会議を行う。 ③検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする。(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等) ④パソコン内に記録を保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
3 その他の参考事項 普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。 ①従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。 ②利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。 ③同様の苦情が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
4 公的機関の相談窓口 仙台市健康福祉局 保険高齢部 介護事業支援課 居宅サービス指導係 022-214-8192 宮城県国民健康保険団体連合会 022-222-7700