

## 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	公益財団法人豊郷病院 訪問看護ステーションレインボウひこね
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
  - ・連絡先は、契約書に記載している。(担当：責任者 奥川 喜美枝) →  
3ステーション窓口に連絡：山田 里美 090-2198-9732  
TEL：0749-21-2855 FAX：0748-21-2810
  - ・ステーション入り口に、苦情の受付について掲示  
(事業所、介護支援専門員、市町村または国保連に対して苦情を申し立てできる)
- 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・相談等の内容を十分に聞き、内容を明確に利用者等に確認を求める。
  - ②苦情・相談等の内容によって調査・確認等をする場合には、その予定について説明するとともに、その結果をいつ頃どういう形で報告するかについて見込みを説明する。
  - ③調査の結果改善が必要と認められる場合は、必要な対応を図ると共に、今後そうした問題が起きないように改善策を講じる。
  - ④調査及び対応の結果については、利用者等に連絡し説明する。
  - ⑤苦情・相談等の内容が利用者等の誤解等が明らかである場合、利用者等の理解が得られるように説明につとめる。
  - ⑥必要により当該サービスにつき調査を行った介護支援事業者その他の関係者と連絡調整を図る
  - ⑦苦情の内容によっては行政窓口等を紹介する。
    - ・彦根市高齢福祉推進課：0749-24-0828
    - ・国保連合会：077-510-6605
- 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）
- 4 その他参考事項
  - ・毎朝、朝礼で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心がける。
  - ・従業者に対する研修を実施する。