

(標準様式4)

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	訪問看護ステーションアルク
申請するサービス種類	介護予防訪問看護/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

苦情相談担当者 管理者 高松 佐恵子

連絡先 TEL:089-906-3752
FAX:089-906-3753

対応可能な曜日・時間帯:月曜日から金曜日(12/30~1/3、祝日を除く) 8:30から17:30まで

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 苦情原因の把握
受付者は管理者に報告し、管理者が指揮を執り、必要な従業員を召集し、原因の究明を行う。また、速やかに当該利用者と連絡を取る。
- ② 検討会の実施
問題の原因と対応について検討会を開催し、再発防止に努める。また、検討会の内容を記録し、全ての従業員に周知する。
- ③ 相談・報告
必要に応じて、松山市指導監査課、愛媛県国民健康保険連合会、地域包括支援センター等に報告、相談を行う。

3 その他参考事項

- ① 問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。
- ② 苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。
- ③ 問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。

④ 公的機関の受付窓口

- ・松山市役所 指導監査課
松山市二番町四丁目7-2 別館2階 月～金曜日(祝日を除く)
TEL:089-948-6968 8時30分～17時15分
- ・愛媛県国民健康保険連合会
松山市高岡町101-1 月～金曜日(祝日を除く)
TEL:089-968-8000 8時30分～17時15分