

(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今治
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 加納由美

連絡先 TEL:0898-35-5902
FAX:0898-35-5903

対応可能な曜日・時間帯:月曜日から金曜日 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の連絡を取る。
- 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、愛媛県東予地方局地域福祉課、今治市介護保険課、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
 - ・今治市役所 介護保険課
今治市別宮町1丁目4番地1 月～金曜日(祝日、12月29日～1月3日を除く)
TEL:0898-36-1526 8時30分～17時15分
 - ・愛媛県国民健康保険団体連合会
松山市高岡町101-1 月～金曜日(祝日、12月29日～1月3日を除く)
TEL:089-968-8700 8時30分～17時15分