

## 利用者からの相談または苦情に対応する為に講ずる措置と概要

事業所又は施設の名称	訪問看護ステーションみちラボ岩出
提供するサービス種類	(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）、担当者の設置します。

- ・相談または苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置きます。また、担当者が不在でも基本的な事項は誰でも対応できるようすると共に、担当者への引き継ぎも実施します。
- ・夜間・休日等の場合は、転送電話により対応します。

（電話番号） 0736-67-7448 （F A X） 0736-67-7449

（相談担当者） 尾崎 奈美子 （管理者） 尾崎 奈美子 （所長） 山内 保志

（岩出市生活福祉部保険介護課） 電話 0736-62-2141

（和歌山市役所介護保険課） 電話 073-435-1190

（紀の川市役所高齢介護課） 電話 0736-77-2511

（海南市くらし部高齢介護課） 電話 073-483-8762

（和歌山県国民健康保険団体連合会） 電話 073-427-4662

#### 2. 円滑かつ迅速に対応する為の体制・手順

（1）相談・苦情を受け付けた担当者等は、相談・苦情処理ノート等に内容の概要を記載します。その場で対応可能なものであっても、必ず管理者に報告のうえ対応します。

（2）相談・苦情の内容により、事業所内で対応が可能な場合は、その対応内容を決定のうえ、利用者に説明を行うと共に、その家族にも連絡をとり、直接訪問するなどして説明を行います。

（3）相談・苦情の内容により、事業所内で対応できない場合は、管理者を含めた検討会議を行ふとともに、当該市町村に連絡し指導または助言を受け、対応内容を決定します。

（4）利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討します。

（5）相談・苦情に対する記録簿を作成して、再発防止に役立てます。

#### 3. その他参考事項

・最初の相談・苦情の対応時に、誠意をもって当たることを基本とします。

また、市町村との連絡を密にして、利用者や家族の立場に立って問題の対応に当たります。

・普段から苦情が出ないサービス提供を心がけます。

※定期的な連絡、状況の確認、情報の共有、従業者に対する研修の実施等を行います。