

## 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	看護協会ちば訪問看護ステーション
申請するサービス種類	訪問看護/居宅介護支援

### 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
  - ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。  
常設窓口：電話 043-245-6688 FAX 043-238-4263  
担当者：箱崎 恵理（訪問看護/管理者）、溝口 真木（居宅介護支援）  
\*担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。  
\*相談及び苦情の内容について、報告書を作成している。
  - ・当事業所以外に国保連、市町村の相談・苦情窓口で苦情を伝えることが出来る事を知らせる。  
(4. その他参照)
  
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。
  - ・相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）
  - ・記録を台帳に保管し再発防止に役立てる。
  
- 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）
  - ・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・管理者は、サービス事業者に事実関係の確認を行う。
  - ・相談担当者は、把握した状況をサービス事業者と共に検討を行い、時下の対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）
  - ・記録を台帳に保管し再発防止に役立てる。
  
- 4 その他参考事項
  - ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
  - ・サービスの質を高めるため、職員に対する定期的な研修及び事例研究会議を行う。
  - ・国保連、市町村の相談・苦情窓口  
【千葉県国民健康保険団体連合会】電話 043-254-7428（介護サービス苦情相談専用）  
受付時間 午前9時から正午、午後1時から午後5時  
(土・日・祝日・年末年始は除く)
  - 【市町村窓口】 千葉市介護保険事業課 電話 043-245-5062
 

美浜区	電話	043-270-4071、4073
中央区	電話	043-221-2188、2198
花見川区	電話	043-275-6401、6402
稲毛区	電話	043-284-6231～3
若葉区	電話	043-233-8263～5
緑区	電話	043-292-9491

\*利用者には以上の内容の印刷物を配布し、周知している。