

(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	医療法人徳洲会 近江草津徳洲会訪問看護ステーション
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

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置する。

また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

(担当者) 林 美保

(連絡先) 電話番号 077-516-2763 ファックス番号 077-562-5409

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに担当者が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認する。

苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかに利用者に対する対応を行う。

苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

草津市役所 健康福祉部 介護保険課 介護保険係  
TEL 077-561-2369 FAX 077-561-2480

大津市役所 健康福祉部 介護保険課  
TEL 077-528-2753 FAX 077-526-8382

栗東市役所 長寿福祉課 介護保険係  
TEL 077-551-0281 FAX 077-551-0548

滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課  
TEL 077-522-0065 FAX 077-510-6606

#### 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

サービスの提供にあたり、利用者からの苦情があがらないように接遇などについて徹底するほか、利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員に指導を行う。

苦情まで至らないケースであっても、利用者からの希望や相談があった場合、カンファレンスや事例検討会などで速やかに共有し、以後サービス提供に資するよう工夫する。