

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	訪問看護ステーションきゅあひがとこ
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

#### ○窓口担当者

	フリガナ 氏名	職名	連絡先
1	カワムラ スミエ 川村 澄恵	管理者	TEL 04-2951-8230 FAX 04-2951-8231

#### ○対応可能な曜日と時間

サービス営業日	営業時間
平日	9:00 ~ 17:30

※12月29日から1月3日を除く

### 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)相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に報告する。

#### (2)確認事項

電話については、次の事項について確認する。

➡相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名(利用者がわかる場合)、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

#### (3)相談及び苦情処理期限の説明

説明および苦情処理の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

#### (4)相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- ② サービスを提供したものからの概要説明を行う。
- ③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡す。  
必要に応じて代表取締役が行う。
- ⑤ 苦情処理の場合、必要に応じてその概要についてまとめた上で関係機関に報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥ 管理者は、同様の苦情等が再度起らぬよう、事業所内の周知徹底を図る。

#### その他参考事項

サービス提供にあたっては、相手の立場に立って対応ができるように定期的に研修を開催する。  
当事業所での解決が難しい場合は、外部関係機関等へ相談し対応する。

相談窓口名称	連絡先	対応可能な時間
所沢市役所 介護保険課	0 4 - 2 9 9 8 - 9 4 2 0	8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分
清瀬市役所 高齢支援課	0 4 - 2 4 9 2 - 5 1 1 1 (代表番号)	8 時 3 0 分 ~ 1 7 時
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係	0 4 - 8 8 2 4 - 2 5 6 8 (直通番号)	9 時 ~ 1 7 時
東京都国民健康保険団体連合会 介護福祉課 介護相談窓口担当	0 3 - 6 2 3 8 - 0 1 7 7 (直通番号)	9 時 ~ 1 7 時

令和 7 年 4 月 1 日現在