

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 社会福祉法人恩賜財団大阪府済生会野江訪問看護ステーション

申請するサービス種類 訪問看護事業

措置の概要

1. 利用者からの相談または苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者、責任者の設置

- ・相談、苦情に関する常設窓口として相談担当者を設けています。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように苦情処理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いています。

常設窓口（電話番号） 06-6932-0724 FAX 06-6932-0666

責任者 菅原 信子（管理者）

相談担当者 訪問看護スタッフ9名

*利用者には、この印刷物を配布し、周知している。

2. 円滑且つ迅速に苦情処理を行うための処理体制

- ・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのため訪問を実施し、事情の確認を行います。
- ・特に事業所に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行います。
- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- ・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共に、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）

3. その他参考事項

- ・当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口など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、対処します。