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	いづテラス定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
申請するサービス種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護

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)及び担当者

いづテラス定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所　担当者：宮澤　素子

〒４１１－０８２２
静岡県三島市松本 39-3
Tel　０５５－９３９－６００６　　Fax ０５５－９８４－１１６６

＜当事業所以外の窓口＞
国民健康保険団体連合会業務部介護苦情相談担当　電話 054-253-5590
三島市役所　長寿介護課　　電話 055-983-2607

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

管理者が受ける　→　スタッフからの事情を確認　→　アセスメント　→　苦情内容を明確化

→　対応策を考察　　→　実施評価

更には　検討チーム会議実施　→　再度対応策を講じる　→　ケアマネージャーに報告する

→　報告書に記入　→三島市に報告

苦情が緊急を要するものであれば、その内容によって、即、対応するが、手順としては、上記の通りである。

※　苦情の内容によっては、利用者様宅を管理者が訪問し、傾聴し、問題解決について、明確化できるものであれば、その場で解決策を講じる。
※　苦情に関しては、どんなに些細な事であっても、真摯に受け止め、当事業所の学習材料として、スタッフ全員で反省会を実施する。
※　苦情に関する報告書に、関係した担当者が、内容を記入の上でサインし、管理者が点検の上、保管する。

3　その他参考事項

サービス提供の各部門別マニュアルにより、利用者の安全安楽を考慮、更には管理者を始めとする、スタッフ教育を徹底する。

備考　上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すること。