

〈苦情対応マニュアル〉-苦情担当窓口の設置-

利用者またはその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者苦情担当窓口を設置する。

- ① 窓口設置場所 ：神奈川県横須賀市久里浜 2-13-1
訪問看護ステーションひなた 事務所
- ② 窓口設置時間 ：午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで
- ③ 対 応 者 ：苦情受付責任者 ：永野 麻李菜
苦情解決責任者 ：永野 麻李菜
- ④ そ の 他 ：土日祝日に関しては、留守番電話に残してもらい後日迅速に対応する。

【円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順】

① 相談及び苦情の対応

- ・相談又は電話があった場合、原則として苦情受付責任者が対応する。
- ※他職員が対応した場合、その旨を解決責任者に直ちに報告する。

② 確認事項

1. 相談又は電話については、次の事項について確認する。
2. 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供サービスの種類、提供年月日と日時
3. 担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）
4. 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

1. 相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗る
2. 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 相談及び苦情の処理・手順

1. 苦情を受け付けた担当者等は、苦情処理ノート等に内容の概要を記載する。
その場で対応可能な事例であっても、必ず管理者に報告のうえ処理をする。
2. 苦情の内容により、事業所内で処理が可能な場合は、その処理内容を決定のうえ、利用者に説明をおこなうとともに、その家族にも連絡をとり、直接訪問するなどして説明を行う。
3. 苦情の内容により、事業所内で処理が行えない場合については、管理者を含めた検討会議を行うとともに、当該市町村に連絡し、指導または助言を受け処理内容を決定する。
4. 利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を負う
5. 苦情に対する記録簿を作成し、再発防止に役立てるものとする。