居宅施設（標準様式5）

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	きらめき訪問看護リハビリステーション上尾事業所
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

①相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。
管理者が不在等で対応できない場合は他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。
対応時間は午前8時30分～午後5時30分。
月曜日から金曜日まで、但し、国民の祝日、12月31日から1月3日までを除く。
②夜間・休日等の場合は、転送電話により対応する。
常設窓口： TEL:048-729-5760　FAX:048-729-5761
担当者:管理者　北澤諒

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
相談又は苦情電話があった場合は、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は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。
（2）確認事項
相談対応者は以下の事項について確認を行う。
① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
④ 具体的な苦情・相談内容
⑤ その他参考となる事項
（3）相談及び苦情処理回答期限の説明
相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。
（4）相談及び苦情処理
概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。
① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
・サービスを提供した者からの概況説明
・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
・文書による回答案の検討する。
② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し苦情又は相談の状況につい て報告する。
④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。
（5）記録について
相談および苦情への対応については、受付から終結までの経過を記録し、当該記録を最終対応日（終結日）から起算して5年以上保存する。

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

行政の相談窓口

埼玉県国民健康保険団体連合会	電話:048-824-2568
上尾市　高齢介護課　高齢者福祉担当	電話:048-775-5124
桶川市　高齢介護課　高齢者福祉係	電話:048-788-4938
伊奈町　いきいき長寿課　介護保険管理係	電話:048-721-2111
北本市　高齢介護課　高齢者福祉担当	電話:048-594-5539