

## 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竹ノ塚事業所 |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|-----------------|----------|-----------------|
| <p>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</p> <p>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。<br/>         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。<br/>         対応時間は午前8時30分～午後5時30分。<br/>         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。</p> <p>②夜間・休日等の場合は、転送電話により対応する。<br/>         常設窓口：TEL:03-5647-6886 FAX:03-5647-6840<br/>         担当者：管理者 関 美祥</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1)相談及び苦情の対応<br/>         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。<br/>         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。</p> <p>(2)確認事項<br/>         相談対応者は以下の事項について確認を行う。<br/>         ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名<br/>         ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間<br/>         ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)<br/>         ④ 具体的な苦情・相談内容<br/>         ⑤ その他参考となる事項</p> <p>(3)相談及び苦情処理回答期限の説明<br/>         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。</p> <p>(4)相談及び苦情処理<br/>         概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。<br/>         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。<br/>         ・サービスを提供した者からの概況説明<br/>         ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討<br/>         ・文書による回答案の検討する。<br/>         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。<br/>         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。<br/>         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。<br/>         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。</p> <p>(5)記録について<br/>         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。</p> |                 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| <p>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）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| <p>4 その他参考事項</p> <p>行政の相談窓口</p> <table> <tr> <td>東京都国民健康保険団体連合会</td><td>電話：03-6238-0011</td></tr> <tr> <td>埼玉県国民健康保険団体連合会</td><td>電話：048-824-2568</td></tr> <tr> <td>足立区介護保険課事業者指導係</td><td>電話：03-3880-5746</td></tr> <tr> <td>草加市長寿介護福祉課相談支援係</td><td>電話：048-922-1281</td></tr> <tr> <td>葛飾区介護保険課</td><td>電話：03-5654-8243</td></tr> <tr> <td>墨田区介護保険課</td><td>電話：03-5608-6544</td></tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 東京都国民健康保険団体連合会 | 電話：03-6238-0011 | 埼玉県国民健康保険団体連合会 | 電話：048-824-2568 | 足立区介護保険課事業者指導係 | 電話：03-3880-5746 | 草加市長寿介護福祉課相談支援係 | 電話：048-922-1281 | 葛飾区介護保険課 | 電話：03-5654-8243 | 墨田区介護保険課 | 電話：03-5608-6544 |
| 東京都国民健康保険団体連合会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 電話：03-6238-0011 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| 埼玉県国民健康保険団体連合会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 電話：048-824-2568 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| 足立区介護保険課事業者指導係                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 電話：03-3880-5746 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| 草加市長寿介護福祉課相談支援係                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 電話：048-922-1281 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| 葛飾区介護保険課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 電話：03-5654-8243 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |
| 墨田区介護保険課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 電話：03-5608-6544 |                |                 |                |                 |                |                 |                 |                 |          |                 |          |                 |