

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	訪問看護ステーション HAYA
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>相談苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○常設窓口 電話 011-802-6835 F a x 011-802-6836 ○受付時間 月～金曜日 9：00 ～18：00 ○担当者 管理者 高橋勇人 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。 ・担当者が不在の場合、誰もが対応できる様にするると共に必ず担当者に引き継ぐ体制整えている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情があった場合は、直ちに相手方に連絡をとり、直接行くなどして詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する ・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りを行う ・特に事業者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行う。 ・相談担当者が必要であると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。 ・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対応方法を含めた結果報告を行う。 <p>3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・処理体制に記したとおり、苦情内容の事実確認を行うと共に、共同でその対応を行う。なお、苦情の内容については、サービス提供者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。 <p>4 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の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たって検討し、対処する。 <p>5 公的機関の相談窓口</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">札幌市厚別区役所 保健福祉課</td> <td style="width: 40%;">（電話）011-895-2400</td> </tr> <tr> <td>北海道福祉サービス運営適正化委員会</td> <td>（電話）011-204-6310</td> </tr> <tr> <td>北海道国民健康保険団体連合会</td> <td>（電話）011-231-5175</td> </tr> </table>	札幌市厚別区役所 保健福祉課	（電話）011-895-2400	北海道福祉サービス運営適正化委員会	（電話）011-204-6310	北海道国民健康保険団体連合会	（電話）011-231-5175
札幌市厚別区役所 保健福祉課	（電話）011-895-2400					
北海道福祉サービス運営適正化委員会	（電話）011-204-6310					
北海道国民健康保険団体連合会	（電話）011-231-5175					

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してください。