

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名 称	訪問看護ステーションNICO
申請するサービス種類	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

相談窓口	株式会社ASXEED(アスシード)		
電話番号	073-499-5185	FAX番号	073-499-5186
受付時間	月～土(午前9時から午後6時まで)		

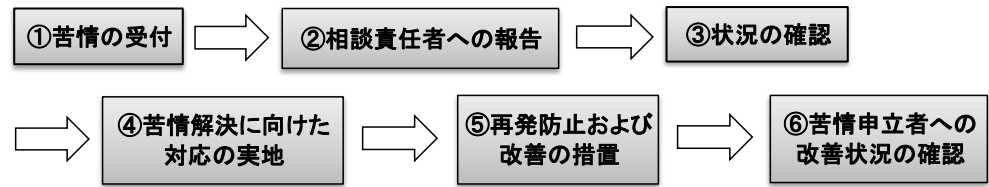
- ◇相談・苦情解決担当者 (責任者 林 佳亮)
- ◇相談・苦情受付窓口担当者 (責任者 林 佳亮)

#### 〈公的機関による苦情相談窓口〉

<p><u>* 和歌山県国民健康保険団体連合会</u></p> <p>所在地: 和歌山県和歌山市吹上2丁目1番22号日赤会館                  電話番号: 073-427-4662 FAX: 073-427-4674                  受付時間: 午前9時～午後5時(平日)</p>	<p><u>* 和歌山市役所 指導監査課</u></p> <p>所在地 和歌山県和歌山市七番丁23番地                  電話番号: 073-435-1319 FAX: 073-435-1320                  受付時間: 午前9時～午後5時(平日)</p>
---	--

<p><u>* 和歌山市役所 介護保険課</u></p> <p>所在地: 和歌山県和歌山市七番丁23番地                  電話番号: 073-435-1190 FAX: 073-435-1294                  受付時間: 午前9時～午後5時(平日)</p>	<p><u>* 和歌山市 地域包括支援課</u></p> <p>所在地: 和歌山県和歌山市西汀丁36番地                  電話番号: 073-435-1197 FAX: 073-435-1343                  受付時間: 午前9時～午後5時(平日)</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



対応の段階	留意点
苦情を受ける	①できるだけ詳しく内容を確認し(いつ、誰が、何を、どうしたか)、必ず「クレーム報告書」に書き留めます。 ②苦情を受けた人は、必ず自分の名前を告げ、謝罪し、責任者に報告する旨を伝えます。 ③相手が興奮していたら、まず謝罪し、折り返し責任者から連絡する旨を伝えます。
責任者への報告	①事業所の責任者に、誰からの苦情か・受けた時刻・苦情内容・その時の様子(声や口調等)をまとめて報告します。 ②責任者が不在の場合でも、緊急性の高いものは速やかに連絡を取り、報告します。
確認と対応	①報告を受けた責任者は当事者に事実確認し、「クレーム報告書」に記入してもらいます。 ②すみやかに利用者に連絡し、まず、ご迷惑をおかけしたこと・不快な気分させたことを謝罪します。その上で、事実を確認したことを伝え、こちらに非があれば重ねて謝罪します。非がない場合は、今後、誤解を与えないような行動をとることを約束します。 ③対応、経過、結果を報告書に付け加えます。 ④大きなミスやトラブルはもちろん、小さなミスが続いた場合も、直接訪問して対応することが望ましいでしょう。

#### 3. 記録及び保存期間

受け付けた苦情の内容、対応方法その後の状況をクレーム報告書(内容によっては事故・トラブル報告書)に記載します。それにより苦情の原因、対処方法、結果を明確化すると共に常にその確認ができるようにしておきます。苦情の記録はサービスが完結してから2年間保存します。