

(参考様式6)

## 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345半田
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 連絡先 (電話 0569-59-2202、FAX等 0569-59-2203)
- ② 担当者名 大野兼司
- ③ 受付時間 月曜日から金曜日 9:00-18:00 電話対応 24時間
- ④ 担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者へ引き継ぐ。
- ⑤ 時間外の場合は、転送電話にて対応する。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日  
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施  
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。  
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合  
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止  
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を5年間記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等  
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

#### 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける(毎朝の朝礼等で確認、研修の定期的実施など)