

## 記入例

### (参考様式4)

#### 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やまぐち
申請するサービスの種類	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
  - ・ 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。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。

以下 省略

※ 連絡先及び担当者を記入する。

電話番号 083-933-0000

F A X 083-933-0000

担当者 山口 一郎

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・ 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞く。
  - ・ 管理者が必要があると判断した場合は、訪問看護を担当する職員による検討会議を行う。
  - ・ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う（利用者への謝罪など）。
  - ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

以下 省略

- 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ている（毎日朝礼等で確認、訪問看護を担当する職員に対する研修の実施）。
  - ・ 相談、苦情に対する窓口として、保険者（〇〇市介護保険課）及び山口県国民健康保険団体連合会の連絡先等を事業所内に掲示するとともに、重要事項説明書に明記し、利用者に配布、説明している。

注 上記の事項は例示であり、これらに関わらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入すること。