

(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 ステップ
申請するサービスの種類	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

- ・相談及び苦情に関する窓口を設置し、相談担当者を設けている。

担当窓口：電話 096-272-5271 F A X : 096-272-5271

担当者： 片山 文恵

※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定

- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している

- ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

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必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

- ・管理者は訪問看護員に事実関係の確認を行う。

- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。

- ・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ともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する）

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）

4 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容について速やかに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立って検討し対処する。