

## 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ひじり
申請するサービス種類	(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、担当者が不在のときは、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。

対応日時:月曜日～金曜日 9時～17時  
電話番号:011-214-0546 FAX番号:011-214-0547  
担当者:管理者 池村夕子

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。
- (2) 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。  
(検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。)
- (3) 検討の結果、迅速に具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。
- (4) 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

#### 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

- (1) 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。
- (2) 連絡帳で情報の共有をする。
- (3) 訪問看護職員等に対する研修を毎週1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。