

(参考様式)

## 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   | クオリス訪問看護ステーションいろどり |
| 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

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話 045-353-7509 F A X 045-353-7510  
担当者：管理者 稲村 真記子

※利用者にはこの内容の印刷物（重要事項説明書など）を配布し、周知する予定にしている。

- ・相談及び苦情について、「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

- ・苦情又は相談があった場合は、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。
- ・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。
- ・相談担当者は、検討会議を行わない場合も、把握した状況をスタッフとともに検討及び検証を行い、時下の対応を決定する。
- ・検討内容に基づき、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。）
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

#### 3 その他参考事項

- ・発生した苦情や相談内容については、会議などの対面での周知だけでなく、社内SNSやでもメールを利用し、迅速に周知を行う。
- ・事故、苦情、ヒヤリハット事例については社内のセンター長会議で事例検討を行うとともに、内容を精査して必要と判断した場合は取締役によって組織されるリスクコンプライアンス委員会にて事前の予防策や事後の対応に問題が無かったかを検討する。
- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の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。

備考 苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。