（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　マルイチ
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 TEL：（0568）39-5450　FAX：(0568)39-5190
② 担当：管理者兼看護師　五島　真理
③ 受付時間：午前8時30分～午後5時30分（時間外は担当者の携帯電話（080-3640-3146）にて対応）
④ 担当者不在の場合は他職員が対応する。また、事務所に職員不在の場合は、電話の転送機能により対応可能である。

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記録し、従業者へ周知するとともに、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

毎日朝礼を実施して、利用者情報や苦情があった際には内容を共有する。

（参考様式６―例）

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	
申請するサービス種類	

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

⑤　連絡先（電話、ＦＡＸ等）
⑥　担当者名（管理者、サービス提供責任者等、事業所職員の中から選定）
⑦　受付時間（時間外の対応が取れればその内容も記載）
⑧　担当者不在の場合の対応（対応者以外でも対応できるようにしておく）

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。

⑦　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。
（支援事業者の場合）
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。

⑧　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。

⑨　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。）

⑩　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。

⑪　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記録し、従業者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。

⑫　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　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）

①　事業者の窓口職員（管理者・サービス提供責任者・生活相談員等）に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。
②　上記の職員だけでの処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
③　同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者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。

４　その他参考事項

〔事業所として特記すべき事項があれば記載してもらう。〕
たとえば、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）

備考　上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。