

(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	みる訪問看護リハビリステーション
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 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。
- ②（電話番号） 075-634-9695 （FAX番号）075-634-9695
- ③（担当者） 管理者 江本 三絵

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、ただちに代表者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、管理者に事情を確認する。
- ② 代表者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
検討会議を行わない場合であっても、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（又は家族等）に対し、謝罪、状況の報告、再発防止策などについて訪問し説明を行う。
必要時、行政や保険会社への報告を行う。
- ④ 記録を台帳（データベース）に保管（入力）しデータベース化することで、再発を防ぐために役立てる。

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 スタッフ共有データベース、連絡帳を利用し情報の共有をする。
- ③ スタッフに対する研修を定期的（毎週1回程度を想定）行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。

山科区役所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当 075-592-3290
東山区役所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当 075-561-9187
伏見区役所 健康長寿推進課 高齢介護保険担当 075-611-2278

京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護相談係 075-354-9090

備考 上記の事項は例示であり、これに関わらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。