（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　ONE SKY
申請するサービス種類	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

①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。

・常設窓口設置場所　住　所：大村市荒瀬町１１４８－５

事業所名：訪問看護ステーション ＯＮＥ　ＳＫＹ

電話番号：０９５７－４６－８６５１

・窓口開設時間　：　午前８時３０分～午後５時３０分

・担当者　：　管理者　山口　和美

※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。

※事業所の休日及び窓口開設時間以外は、携帯電話により対応を行う。

②当事業所以外に国保連、市町村の相談・苦情窓口に苦情を伝えることが出来る事を知らせる。

＜外部の相談・苦情窓口＞

・長崎県国民健康保険団体連合会　：　電話番号　０９５－８２６－７２９１

・大村市介護保険担当窓口　：　電話番号　０９５７－２０－７３０１

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を苦情処理受付簿に記録し、事業所で定めた手準に基づき迅速に対応する。

①相談及び苦情の対応

(1) 相談又は苦情があった場合は、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を速やかに管理者に報告する。

(2) 相談対応者は、以下の事項について本人または家族に連絡を取り確認を行う。

＜確認事項＞

・相談または苦情のあった利用者の氏名

・提供したサービスの種類、年月日及び時間

・サービスを提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）

・具体的な相談・苦情の内容

・その他の参考となる事項

(3) 管理者は、訪問看護職員に事実関係の確認を行う。

(4) 相談担当者は、把握した状況を関係職員と共に検討を行い、対応策を協議する。

(5) 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連絡する。）

(6) 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

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）

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

・苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談等があった場合、事例検討会等の検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。

・利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員の健康管理にも十分配慮する。

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。