

(標準様式5)	
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	りすの訪問看護海老名
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	
事業所内に常設の相談窓口(連絡先等)を設置し、相談技術を習得した苦情受付担当者を配置する。 窓口の名称、日時、担当者名、連絡先等は契約書や重要事項説明書に明記して利用者に事前説明・周知する。 また、プライバシーに配慮した個室の相談室や訪問相談体制を整え、申し出がしやすい環境を確保する。 担当者不在時においても、対応可能な職員により基本的な一次対応を行い、対応記録を確実に担当者へ引き継ぐものとする。 担当窓口: 管理者 北村和明 TEL: 0467-80-2826 / FAX: 0467-80-2920	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
管理者を中心とした組織的対応体制を敷き、関係機関(居宅介護支援事業者、保険者、国保連等)や第三者委員と密接に連携する。 手順は以下の通り。 ①受付: 担当者が苦情内容を傾聴・把握し、本人確認を行う。 ②記録・報告: 速やかに専用の記録書を作成して管理者に報告・指示を仰ぐ。 ③調査: 迅速に事実関係と原因を調査・記録する。 ④解決: 検討した解決策を利用者側へ説明し、合意の上で迅速に実行する。 ⑤保存: 処理結果を記録し5年間保管する。 ⑥再発防止: 事例の分析・共有を行い、組織全体でサービスの質の維持・向上と再発防止を徹底する。	
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)	
該当なし	
4 その他参考事項	
苦情が出ないための具体的な方策 ①契約時に重要事項説明書を用い、料金やサービス内容について丁寧な説明と同意を徹底する。 ②利用者及び家族との日常的なコミュニケーションを重視し、要望や不満を早期に察知・対応できる体制を整える。 ③業務マニュアルを整備し、連絡ミスやサービス内容の不一致を防ぐ。	
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。	