

(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   | 井野口訪問看護ステーション |
| 申請するサービス種類 | (介護予防) 訪問看護   |

#### 措 置 の 概 要

- 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
  - 相談窓口：井野口訪問看護ステーション  
連絡先：(082) 426-6200  
担当者：竹内千津子（管理者）
  - 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課（苦情処理係）  
連絡先：082-554-0783
  - 東広島市介護保険課  
連絡先：082-420-0937
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・ 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、面接に行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当看護師等からの事情を確認する。
  - ・ 担当者が、必要であると判断した場合は、訪問看護を担当する職員による検討会議を行う。
  - ・ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者への謝罪など）。
  - ・ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業所の場合記入）
- その他参考事項
  - ・ 苦情が発生した場合は日報に記入し、情報共有する。

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入してください。