

(参考様式 10)

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 グレースケア
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

◇苦情担当窓口

①連絡先 (1) 訪問看護ステーショングレースケア Tel052-611-7100 (2) 総務部 Tel052-618-6606
(3) HP <https://community-care.co.jp>

②苦情受付担当者 (1) 管理者等・(2) 総務部

③受付時間 (1) 月曜日～金曜日(但し土日祝 12/30～1/3 を除く) 8:30～17:30

(2) 月曜日～金曜日(但し土日祝 12/30～1/3 を除く) 9:00～17:00

※但し、担当者不在の場合は担当者以外が対応

◇苦情対応体制 (1) 苦情受付担当者:② (2) 苦情解決責任者:管理者

2 外部苦情窓口

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 Tel052-972-3087

[愛知県国民健康保険団体連合会](#) Tel052-971-4165

3 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・相談対応記録簿」に記入し、「苦情対応の指針」に準じ、次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

①苦情の把握 当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅等に訪問し受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検討会等の開催

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、対策を説明して同意等を得る。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償するべき事故が発生した場合は速やかに検討する)

④解決困難な場合・指導

保険者等に連絡し、助言を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者等と協議し
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

「苦情処理マニュアル」等を作成・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
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。

4 その他参考事項

日々の朝礼、夕礼等を通じて利用者情報を共有し、社内研修等を通じ、普段より苦情の出ない
サービス提供を心がけます