

## 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ルーチェ八王子
申請するサービス種類	訪問介護・総合事業

### 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

相談・苦情等に対応する常設の窓口を設置し、担当者の配置を行う。  
担当者が不在の場合は、担当者以外のスタッフでも、基本的事項については対応できる様に、相談・苦情対応表を事業所で作成し、表にそって対応する体制を整える。  
事後に担当者が責任を持って対応する。

訪問看護ステーションルーチェ八王子:TEL 042-662-7774 FAX 042-663-3774

受付対応時間:8:30~17:30

受付対応曜日:月~金曜日

担当者:直井 瞳

・東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 03-6238-0177

・八王子市 福祉部 高齢者福祉課 相談担当 042-620-7420

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受けた職員(対応者)が、苦情報告書へ記入し、担当職員、管理者へ報告を行う。  
管理者は事実調査と対応方法検討。当社の不手際である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方々にお詫びをし、改善策を実行する。

担当職員及び管理者は、苦情が上がってきた当日中に先方に電話し訪問のアポを取る。  
訪問し事実の報告と改善対応方法を報告し深くお詫び。  
(基本、当日中に訪問する。受け時間が夜の場合、翌日中に訪問する。)

担当者が全課程を記録し、5年間保存する。今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行う。  
会議を行い再発防止に努める。場合によっては、行政窓口を紹介する。

#### 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)

(居宅介護支援事業者ではない)

#### 4 その他参考事項

苦情・相談・事故対応マニュアルを作成し、勉強会を通じて全職員に徹底。  
また、事業所内でいつでも閲覧できるように設置。

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。