

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	川西赤十字訪問看護ステーション
サービスの種類	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
 - (1) 平日の営業時間内 川西赤十字訪問看護ステーション Tel0267-53-0888
 - (2) 夜間及び休日 川西赤十字病院 Tel0267-53-3011
 - (3) 担当 ○○ ○○

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - (1) 苦情の申し立ては書面によることを原則とし、必要に応じ口頭による申し立ても受け付ける。
 なお、苦情申立書は川西赤十字訪問看護ステーション内に設置する。
 - (2) 必要に応じ事業者、施設、市町村福祉担当者等関係機関の協力のもとに調査を行い、苦情処理担当者が調査結果に基づいて、改善すべき事項を提示する。
 - (3) 申立人に調査結果や指導内容等を通知するとともに、必要に応じて市町村等に内容を報告する。

- 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）

- 4 その他参考事項

毎月1回、苦情処理等を含めた職場内の研修会を開くとともに、看護協会等が主催する管理者・従事者研修会等に参加する。