

利用者の意見・要望等の相談解決実施要綱

（目的）

第 1 条

この要綱は、訪看リハビリステーションいまひら（以下「ステーション」という）における訪問看護利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情等」という）を円滑に解決するため必要な事項を定めるものとする。

（苦情等解決体制）

第 2 条

苦情等の円滑、円満な解決を図るため次の組織を置く。

- （１） 訪問看護における利用者からの苦情等の相談解決責任者（以下「責任者」という）を置く。
- （２） 訪問看護における利用者からの苦情等の受付担当者（以下「担当者」という）を置く。

（担当者の職務）

第 3 条

担当者の職務は次のとおりとする。

- （１） 利用者からの苦情等の受付
- （２） 苦情等の内容、利用者の意向等の確認と記録
- （３） 受け付けた苦情およびその改善状況等の責任者への報告

（責任者の職務）

第 4 条

責任者の職務は次のとおりとする。

- （１） 担当者による受け付けた苦情等の内容の報告聴取
- （２） 苦情等の内容について報告を受けた旨の苦情等申し出人（以下「申

し出人」 という) への通知

- (3) 利用者からの苦情等への対応
- (4) 申し出人への助言
- (5) 事業者への報告
- (6) 申し出人と担当者の話し合いへの立合、助言
- (7) 担当者からの苦情等に係わる 事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と傾聴

(利用者への周知)

第 5 条

責任者は、利用者に対して責任者、担当者の氏名、連絡先や苦情等の解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布およびホームページへの掲載等により周知を図るものとする。

(苦情等の受付)

第 5 条

担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

- (1) 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を意見・要望等の受付書に記録し、その内容について申し出人に確認する。

(ア) 苦情等の内容

(イ) 申し出人の希望等

- (2) 責任者も苦情等を直接受け付けることができる。この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は(1)項により処理する。

附則

この規程は平成 28 年 4 月 18 日より実施する