

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	訪問看護ステーションほくぶ
申請するサービスの種類	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)、担当者の設置等 ◇相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。 ◇・常設窓口：電 話 096-201-6119 F A X 096-201-6120 対応時間：月～金 9時～17時 担当者：園田 妙美(そのだ たえみ) 管理者、看護師 ・医療法人社団原武会 苦情相談窓口 電 話 096-245-1116 担当者：山口 洋平(やまぐち ようへい) 介護支援専門員 ◇相談及び苦情の内容について「相談苦情対応シート」を作成し、担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。		
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 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ② 管理者は、訪問看護員に事実関係の確認を行う。 ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。) (損害を賠償すべき苦情の内容があった場合は、速やかに損害賠償を行う。) ③ 解決困難な場合 適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。事業所において処理し得ない内容についても、各種行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処する。 ④ 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台帳に記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」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の質の向上を目指す。		
3 その他参考事項 ◇苦情申立者(相談者)の思いを受け止めて真摯に対応し、苦情内容の分析を行うことにより、事業所の問題点を見つけ出し、サービス改善に取り組む。 ◇普段から苦情が出ないよう、利用者の立場にたったサービス提供を心掛ける。 ①毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。 ②従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。 ◇検討結果について利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合、必要な協力を行う。 ◇市町村及び国保連が行う照会、調査に協力するとともに、指導、助言を受けた場合は当該指導又は助言に従い、必要な改善を行う。 ◇苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償に応じる。 ◇苦情に関する記録は、5年間保存する。		
4 公的機関の相談窓口		
熊本市役所健康福祉局高齢者支援部	096-328-2793	介護事業指導課
熊本県国民健康保険団体連合会 審査管理課	096-214-1101	介護サービス相談窓口