

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所名： ひよこ訪問看護ステーション福岡
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、利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口、連絡先、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項についてはだれでも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぐようにする。営業日、営業時間以外についても、留守番電話などで応対し、後日速やかに対応する。

電話番号： 092-947-8987
FAX番号： 092-519-9065
相談担当者： 管理者 土井 康子

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苦情相談を受けた者は、相談者から事情を詳細に聴取し、管理者に報告する。
- ②報告を受けたら、ただちに管理者が本人または家族へ連絡をとり、詳しい事情を聴くとともに、担当者からも事情を確認する。
- ③管理者は必要であると判断した場合は、事業者を含めて検討会議を行う。
- ④検討の結果をふまえ、速やかに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みについての報告等）。
- ⑤具体的内容をクレーム報告書に記載する。
- ⑥記録を保管し、再発防止のためにミーティングで話し合い、今後の改善に役立てる。

3、その他の参考事項

普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日のミーティングにて重要伝達事項の確認を行う。
- ② スタッフの資質の向上のための研修機会を確保する。

4、公的機関の相談窓口

篠栗町 947-1111	志免町 935-1001	久山町 976-1111
粕屋町 938-2311	須恵町 932-1151	宇美町 932-1111
新宮町 962-0231		
介護保険広域連合粕屋支部	652-3111	
福岡県国民健康保険団体連合会	介護保険相談窓口	642-7859

