

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	ゆくはし訪問看護ステーション
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誰でも対応できるようにするとともに、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、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。		
電話番号：0930-23-4541		
相談責任者：岩吉 浩平(管理者)		
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 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。		
② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。		
③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。		
④ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。		
3 その他参考事項		
普段から苦情が出ないよう、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。		
・ 新規従業員においては、3ヶ月間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。		
・ 全従業員を対象に、研修計画に沿った職場研修を行う。		
4 公的機関の相談窓口		
行橋市介護保険課	TEL	0930-25-1111
みやこ町保健福祉課	TEL	0930-32-2516
苅田町地域福祉課	TEL	093-434-5544
築上町福祉課	TEL	0930-52-0300
.....		
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	TEL	092-642-7859
福岡県介護保険広域連合豊築支部	TEL	0979-84-1111