

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	訪問看護リハビリステーション 歩
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、担当者には必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口には「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

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 : 093-616-7001

相 談 担 当 者 : 森 トモ子

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。

- ・ 新規従業者においては、7日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。
- ・ 全従業者を対象に、職場研修を年1回以上行う。

4 公的機関の相談窓口

小倉北区保健福祉課(介護保険担当) 093-582-3433

小倉南区保健福祉課(介護保険担当) 093-951-4127

八幡東区保健福祉課(介護保険担当) 093-671-6885

八幡西区保健福祉課(介護保険担当) 093-642-1446

戸 畑区保健福祉課(介護保険担当) 093-871-1505

門 司区保健福祉課(介護保険担当) 093-331-1894

若 松区保健福祉課(介護保険担当) 093-761-4046

福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859