

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	訪問看護ステーションコスモス
申請するサービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護事業

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、苦情受付責任者を置いている。また苦情受付責任者が不在の時は、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。

- ・ 窓口設置場所 福岡県福岡市西区福重 5-1-27
- ・ 窓口開設時間 営業日の平日；午前 8 時 40 分から午後 5 時 10 分まで
土曜；午前 8 時 40 分から午後 1 時 10 分まで
- ・ 対応者 苦情受付責任者 所長 電話 092-891-3864 (FAX092-891-4307)
苦情管理責任者 本部介護福祉部 部長 電話 092-651-9807
(FAX 092-651-9853)

- ・ その他 事業の休業日及び時間外についても留守番電話（固定電話）・携帯電話により対応する。

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 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 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。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 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記録し、従業者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

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 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

4 公的機関の相談窓口

○各保険者

福岡市 西 区 福祉・介護保険課	電話 092-895-7063	(FAX092-881-5874)
中央区 福祉・介護保険課	電話 092-718-1145	(FAX092-771-4955)
城南区 福祉・介護保険課	電話 092-833-4170	(FAX092-822-2133)
早良区 福祉・介護保険課	電話 092-833-4352	(FAX092-831-5723)

糸島市役所健康福祉部・介護高齢者支援課	電話 092-322-2070	(FAX092-321-1139)
---------------------	-----------------	-------------------

○福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	電話 092-642-7859	(FAX092-642-7856)
-------------------------	-----------------	-------------------