

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	ねこのて訪問看護ステーション
申請するサービス種類	(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

相談および苦情に対する常設窓口

電話番号 : 0968-57-9677

WEBページ : <https://nekonote-nyan.com/>

相談担当者: 管理者・森宗 真波

対応時間 : 午前8時00分～午後6時00分

尚、担当者不在の場合でも、基本的な事項については全職員が迅速な対応ができるようにするとともに、相談担当者へ必ず引継ぎをする体制をとる。苦情の受け付けは、口頭でも受け付けるが、WEBページに文章による苦情と要望にも応じられるように対応する。営業日や営業時間外についても、転送電話で速やかに対応する。

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 内容・状況により利用者宅を訪問し直接内容の詳細を確認する。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 必要に応じて以下に連絡するとともに、照会や調査に協力し、指導・助言に従い、必要な改善を行う。
 荒尾市保険介護課: 0968-63-1418
 玉名市高齢介護課: 0968-75-1339
 南関町福祉課: 0968-57-8503
 長洲町福祉保健介護課: 0968-78-3135
 大牟田市福祉課: 0944-41-2672
 熊本県国民健康保険団体連合会: 096-214-1101
 福岡県国民健康保険団体連合会: 092-642-7859
 県医療安全相談窓口: 096-383-7020
- ⑥ 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。
- ⑦ 苦情内容の記録の保存は5年間とする。

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30～90日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を習得したうえで利用者に対応する。
 ・全従業員を対象に、職場研修を年1回行う。