

## 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 ぽっぽスマイル
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。苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「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、転送電話で対応し、後日速やかに対応する。

電話番号： 093-695-0015

相談担当者： 大島 香織

#### 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 毎日常時、法人内SNSにて、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、1ヶ月以内の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。

#### 4 公的機関の相談窓口

八幡西区	保健福祉課 介護保険課担当	093-642-1446
若松区	保健福祉課 介護保険課担当	093-761-4046
水巻町	福祉課 高齢者支援係	093-201-4321
芦屋町	福祉課 高齢者支援係	093-223-0881
岡垣町	福祉課 高齢者支援係	093-282-1211
遠賀町	福祉課 高齢者支援係	093-293-1234
福岡県	介護保険広域連合 遠賀支部	093-291-5266
中間市	保健福祉部 介護保険課	093-246-6283
直方市	健康長寿課 高齢者支援係	0949-25-2391
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