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	みんなの訪問看護ステーション坪井
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
①みんなの訪問看護ステーション坪井　　電話：096-343-5600、FAX：096-343-5601
担当者：木下　英子（管理者）　受付時間：8時30分～17時30分
②担当者不在の場合　みんなの薬局南熊本店　電話：096-288-4337、FAX：096-288-4338
担当者：内田　幸一（代表取締役）受付時間：8時30分～17時30分
③その他の相談窓口
熊本市健康福祉局　高齢者支援部　介護事業指導課　電話：096-328-2793
熊本県国民健康保険団体連合会（以下、「国保連」とする）　介護サービス相談窓口　電話：096-214-1101

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苦情把握
苦情を受け付け、苦情報告書に記入する（受付者→管理者→直ちに代表取締役に第一報通知）。
損害賠償発生が予測される場合、代表取締役の指示・手続きに従う。
②関係機関への連絡・報告
必要に応じて、主治医、国保連、保険者、地域包括支援センター、居宅介護事業所、他事業所等へ
報告書を提出する。
③苦情受付者及び管理者が事実を調査し、対応方法を検討する。
④改善策の実施
改善策を立案し、管理者が関係者への謝罪を行う。
事業所の職員間で周知するため、緊急会議を開催する。
管理者は、電話対応方法の指導と、すべての記録を時系列で残すよう指示する。
⑤苦情案件の収束後、事業所内で会議を開催し、以下を実施する。
苦情受付から収束に至るまでの経過と対応報告、原因と結果の明確化、責任の所在と内容の明確化、
具体的な対応策と再発防止策の立案、今後の対応について本社へ報告書を提出する。
⑥解決困難な場合
問題解決が困難な場合（損害賠償等）に関しては、代表取締役の指示に従い、速やかに対応する。
事業所判断で行動することを控え、組織の対応（弁護士介入等）を認識し、一貫した行動をとる。
事態の解決がみられず、利用者が事業所の変更を希望した場合は、必要な協力を行う。
⑦市区町村及び国保連の照会、調査に協力すると共に、指導、助言に従い必要な改善を行う。

3　苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

4　その他参考事項
職員への周知・連絡方法として、以下を実施する。
①問題点・改善策の再確認　②職員の精神的フォロー　③再発防止策の実行