

(参考様式5)

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:澤田 美晴(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

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。