

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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、苦情受付担当者を置いている。また苦情受付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。

- ・ 苦情受付窓口 訪問看護ステーションおおはま
- ・ 電話番号 092-262-4626
- ・ 窓口開設時間 平日 8時50分から17時04分まで
- ・ 苦情受付担当者 那須 百合美（所長）

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

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、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 東 区福祉・介護保険課	電話 092-645-1069	城南区福祉・介護保険課	電話 092-833-4105
博多区福祉・介護保険課	電話 092-419-1081	早良区福祉・介護保険課	電話 092-833-4355
中央区福祉・介護保険課	電話 092-718-1102	西 区福祉・介護保険課	電話 092-895-7066
南 区福祉・介護保険課	電話 092-559-5125		

福岡県介護保険広域連合 粕屋支部 電話 092-652-3111

○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859