

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・施設名	teTote. 訪問看護ステーション
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 （窓口住所） 熊本県玉名市中尾490-1 ステーション内 （電話番号） 0968-79-7233 （FAX） 0968-79-8558 （担当者） 管理者 村上 知美 （受付時間） 8:30～17:30 ・ 担当者が不在の場合は基本的な事項については、同じ事業所の職員が受け付け担当者に内容を引継ぎ、苦情及び相談への対応が早期に行えるように配慮致します。 2 > 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順 ・ 利用者及びそのご家族からの苦情をお受けした時は、まず上記担当者が苦情の内容をお聞きし、下記の手順に沿って処理致します。 1. 苦情処理台帳を作成し、苦情処理の内容及び処理経過（結果）を記載すると共に、再発防止に努めます。苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、利用者の方が安心してサービスを受けられるように最大限の努力を行います。 2. 苦情を申し立てられた方には、内容及び苦情発生に至る経過等を説明し、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得るように致します。 3. 苦情がその場で解決困難な場合には、苦情の原因となっていることについて、利用者への聞き取りや、関係職員への内容確認により、事情（事実）を把握致します。 4. 苦情申し立ての際には、事業所内で検討会議を開催し、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、苦情を申し立てた方に説明を行います。 5. 管理者は、利用者等からの苦情のあった事柄について、その後のサービス提供の中で改善されているか職員のみならず利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合には、職員教育を徹底して速やかな改善を図り利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を致します。 * 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者及びそのご家族、又は関係福祉・医療機関、市区町村との連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分に注意致します。 3 > その他参考事項 ・ 当事業所が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任をもって対応致しますが、利用者及びそのご家族の方は、他の機関（市区町村、国民健康保険団体連合会）への申し立ても可能ですので、希望される場合は必要な協力を致します。 ・ 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市区町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、指導等を受けた場合は速やかに改善致します。 ・ 当事業所が行うサービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに賠償致します。 ・ 職員に対する研修を定期的に実施します。 ・ 苦情処理台帳及び苦情に関する諸記録は5年間保管するものとします。	