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	松浦中央病院附属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

- ① 窓口設置場所 住 所：長崎県松浦市志佐町浦免856番1
事業所名：松浦中央病院附属訪問看護ステーション
電話番号：0956-72-3340 FAX0956-72-3341
携帯番号：080-6400-2086
- ② 窓口開設時間 午前8時30分 から 午後5時15分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：伊勢 紀子
- ④ そ の 他 事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受け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る。
改善を速やかに実施し、改善場を確認する。
(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
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合は、保険者と協議し、国民健康保険団体連合会への連絡も検討する。
(行政等：苦情相談窓口)

住 所	長崎県松浦市志佐町里免365番地
名 称	松浦市役所 介護保険担当
連絡先	TEL0956-72-1111 FAX0956-72-1115
住 所	長崎市今博多町8番地2
名 称	長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護相談担当
連絡先	(専用電話)095-826-1599 FAX095-826-7325
住 所	佐賀県伊万里市立花町1355番地1
名 称	伊万里市役所 地域包括支援センター
連絡先	TEL0955-23-2155 FAX0955-22-7844
住 所	佐賀市呉服元町7番28号 佐賀県国保会館
名 称	佐賀県国民健康保険団体連合会 介護保険係
連絡先	TEL0952-26-1477 FAX0952-26-6123

- 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。
- ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。