

利用者からの相談・苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	訪問看護ステーション はこぶね
申請するサービス種類	介護予防訪問介護・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 ○窓口担当者 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 30%;">フリガナ</th> <th style="width: 15%;">氏名</th> <th style="width: 15%;">職名</th> <th style="width: 25%;">連絡先</th> <th style="width: 20%;">責任者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">1</td> <td>シンマチ マサユキ</td> <td></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">管理者</td> <td>TEL 072-274-9877</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">○</td> </tr> <tr> <td>新町 昌幸</td> <td></td> <td>FAX 072-274-9878</td> </tr> </tbody> </table> ○対応可能な曜日と時間 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">週</th> <th style="width: 5%;">日</th> <th style="width: 5%;">月</th> <th style="width: 5%;">火</th> <th style="width: 5%;">水</th> <th style="width: 5%;">木</th> <th style="width: 5%;">金</th> <th style="width: 5%;">土</th> <th style="width: 5%;">祝</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td>年末年始（12/31～1/3）を除く</td> </tr> </tbody> </table> 9時00分から17時30分 * 担当者が不在の場合、相談・苦情を受けた職員が基本的な対応を行い、適切に担当者に引き継ぐように努める。 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に直接訪問し、受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事情を聴取する。 ② 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員出席のもと全員で検討会議を行い、全職員に周知する。 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。改善策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 同様の苦情が起こらないように苦情処理の内容を記録し、再発防止に役立てる。 ⑤ 解決困難な場合 保険所に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には国保連への連絡も検討する。 その他参考事項 サービス提供にあたっては、相手の立場に立って対応ができるように定期的に研修を開催する。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <th style="width: 50%;">相談窓口</th> <th style="width: 50%;">連絡先・対応可能時間</th> </tr> <tr> <td>大阪府国民健康保険団体連合会</td> <td>TEL：06-6949-5418 （平日 9：00～17：00）</td> </tr> <tr> <td>高石市役所 保健福祉部 建幸づくり課</td> <td>TEL：072-265-1001 （平日 9：00～17：00）</td> </tr> </table>											フリガナ	氏名	職名	連絡先	責任者	1	シンマチ マサユキ		管理者	TEL 072-274-9877	○	新町 昌幸		FAX 072-274-9878	週	日	月	火	水	木	金	土	祝	備考			○	○	○	○	○			年末年始（12/31～1/3）を除く	相談窓口	連絡先・対応可能時間	大阪府国民健康保険団体連合会	TEL：06-6949-5418 （平日 9：00～17：00）	高石市役所 保健福祉部 建幸づくり課	TEL：072-265-1001 （平日 9：00～17：00）
	フリガナ	氏名	職名	連絡先	責任者																																													
1	シンマチ マサユキ		管理者	TEL 072-274-9877	○																																													
	新町 昌幸			FAX 072-274-9878																																														
週	日	月	火	水	木	金	土	祝	備考																																									
		○	○	○	○	○			年末年始（12/31～1/3）を除く																																									
相談窓口	連絡先・対応可能時間																																																	
大阪府国民健康保険団体連合会	TEL：06-6949-5418 （平日 9：00～17：00）																																																	
高石市役所 保健福祉部 建幸づくり課	TEL：072-265-1001 （平日 9：00～17：00）																																																	