

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	訪問看護ステーションあざらし
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

相談・苦情に対応する常設の窓口として、相談担当者(管理者)を置いている。担当者が不在の場合は、受付した職員が内容を傾聴・記録し、担当者へ必ず引き継ぐ体制としている。

苦情の受付は電話・対面・書面・電子メールのいずれの方法でも受け付ける。営業時間外については転送電話・留守番電話で対応し、翌営業日以降速やかに折り返し連絡を行う。

電話番号:090-9320-1573

相談担当者:管理者

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

【当日の初期対応】

① 苦情を受け付けた職員が、申立者の話を丁寧に傾聴し、内容・経緯・連絡者情報等を所定の苦情受付記録様式に記録する。

② 記録内容を苦情担当者(管理者)へ速やかに報告(口頭および記録様式の提出)する。

③ 苦情担当者はGoogleチャットを通じて職員全体に情報共有する。

【初期対応(受付後1~3日以内)】

① 苦情担当者が申立者(利用者・ご家族)に連絡を取り、詳細な事情を聴取する。

② 関係職員からの聞き取りおよび関連記録の確認により、事実関係を確認する。

③ 事実確認の結果に基づき、必要な場合は速やかに謝罪を行い、改善方針を説明する。

④ 重大案件や解決が困難な場合は、担当ケアマネージャーまたは北海道国民健康保険団体連合会へ相談する。

【対策立案(受付後1週間以内)】

① 苦情担当者が原因分析と具体的な改善策を文書化する。

② 苦情担当者と職員1名以上で対策検討会議を開催し、実施手順と評価日(原則1ヶ月後)を確定する。

③ 対策内容をGoogleチャットで職員全体に共有する。

【評価・改善(対策実施1ヶ月後)】

① 対策の効果および実施状況を確認し、評価結果を記録する。

② 効果が確認された場合は対策を終了し、不十分な場合は対策を更新・継続する。

③ 評価結果をGoogleチャットで職員全体に共有し、再発防止に活かす。

【記録管理】

苦情受付記録は社内アプリに入力・保存し、5年間保管する。記録には個人情報保護の観点から適切な管理を行う。

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)

(本項目は居宅介護支援事業者のみ記入のため、該当なし)

4 その他参考事項

普段から苦情が生じないよう、利用者・ご家族の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

① 毎日の申し送りにおいて重要事項の確認・情報共有を行う。

② 職員の資質向上のための研修機会を定期的に確保する。

③ プライバシーの保護を徹底し、申立者の不利益にならないよう配慮する。

【公的機関の相談窓口】

・北海道福祉サービス運営適正化委員会 011-204-6310

・北海道国民健康保険団体連合会 011-231-5161

・札幌市保健所(医療安全相談窓口) 011-622-5159