

## 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	アース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																													
<p><b>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</b></p> <p>相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また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。</p> <p>苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。</p> <p>営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。</p> <p style="margin-left: 40px;"><b>電 話 番 号 : 080-3966-5998</b></p> <p style="margin-left: 40px;"><b>相 談 担 当 者 : 平生 仁志</b></p>																													
<p><b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b></p> <p>① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。</p> <p>② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。</p> <p>④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。</p>																													
<p><b>3 その他参考事項</b></p> <p>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。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規従業者においては、30日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。</li> <li>・全従業者を対象に、職場研修を年1回行う。</li> </ul>																													
<p><b>4 公的機関の相談窓口</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">飯塚市 高齢介護課 給付係</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0948-22-5500</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">嘉麻市 高齢介護課 介護給付係</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0948-42-7431</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0948-65-1151</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">福岡県介護保険広域連合 田川・田川支部</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0947-49-1093</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">福岡県介護保険広域連合 鞍手支部</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0949-34-5046</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">直方市 健康長寿課 介護サービス係</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">0949-25-2390</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 門司区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-331-1894</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 小倉北区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-582-3433</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 小倉南区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-951-4127</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 若松区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-761-4046</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 八幡東区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-671-6885</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 八幡西区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-642-1446</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">北九州市 保健福祉課 戸畑区</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">093-871-4527</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">092-642-7859</td> </tr> </table>		飯塚市 高齢介護課 給付係	0948-22-5500	嘉麻市 高齢介護課 介護給付係	0948-42-7431	福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部	0948-65-1151	福岡県介護保険広域連合 田川・田川支部	0947-49-1093	福岡県介護保険広域連合 鞍手支部	0949-34-5046	直方市 健康長寿課 介護サービス係	0949-25-2390	北九州市 保健福祉課 門司区	093-331-1894	北九州市 保健福祉課 小倉北区	093-582-3433	北九州市 保健福祉課 小倉南区	093-951-4127	北九州市 保健福祉課 若松区	093-761-4046	北九州市 保健福祉課 八幡東区	093-671-6885	北九州市 保健福祉課 八幡西区	093-642-1446	北九州市 保健福祉課 戸畑区	093-871-4527	福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859
飯塚市 高齢介護課 給付係	0948-22-5500																												
嘉麻市 高齢介護課 介護給付係	0948-42-7431																												
福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部	0948-65-1151																												
福岡県介護保険広域連合 田川・田川支部	0947-49-1093																												
福岡県介護保険広域連合 鞍手支部	0949-34-5046																												
直方市 健康長寿課 介護サービス係	0949-25-2390																												
北九州市 保健福祉課 門司区	093-331-1894																												
北九州市 保健福祉課 小倉北区	093-582-3433																												
北九州市 保健福祉課 小倉南区	093-951-4127																												
北九州市 保健福祉課 若松区	093-761-4046																												
北九州市 保健福祉課 八幡東区	093-671-6885																												
北九州市 保健福祉課 八幡西区	093-642-1446																												
北九州市 保健福祉課 戸畑区	093-871-4527																												
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7859																												