利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	訪問看護ステーション　しょうき
申請するサービスの種類	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)、担当者の設置等

・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
・常設窓口：電話 072-489-6380　　FAX072-489-6381
・相談担当者：　小松茂喜
*利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
・相談及び苦情の内容について、「相談苦情管理シート」を作成している。
・担当者が不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なようにするとともに、確実に相談担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
・相談担当者は、相談した状況をスタッフとともに、検討を行い、時下の対応を決定する。
・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めて、結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

3　その他参考事項

・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

事業者の窓口 訪問看護ステーション　しょうき	電話番号　　072-489－6380 ﾌｧｯｸｽ番号 072-489－6381
市町村(保険者)の窓口 岸和田市介護保険課	電話番号 072-423-9475 ﾌｧｯｸｽ番号 072-423-6927
市町村(保険者)の窓口 貝塚市高齢介護課	電話番号 072-433-7040 ﾌｧｯｸｽ番号 072-433-7404
市町村(保険者)の窓口 泉南郡熊取町介護保険課	電話番号 072-452-6297 ﾌｧｯｸｽ番号 072-453-7196
公的団体の窓口	電話番号 06-6949-5418
大阪府国民健康保険団体連合会	ﾌｧｯｸｽ番号 06-6949-5417