利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	水島虹の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

当事業所の相談窓口　　担当者：管理者　塚本　由佳
ご利用時間：月曜日～金曜日　9時～17時（土日・祝・年末年始は除く）
受付方法：電話　事業所での対面　郵送
連絡先：住所　倉敷市水島南春日町１３－１
電話番号　086-440-4688

公的機関の
苦情申し立て窓口　　倉敷市介護保険課
ご利用時間：月曜日～金曜日　8時30分～17時15分（土日祝を除く）
電話番号　　086-426-3343

岡山県国民健康保険団体連合会
ご利用時間：月曜日～金曜日　8時30分～17時（土日祝を除く）
電話番号　　086-223-8811

浅口市役所健康福祉部高齢者支援課
ご利用時間：月曜日～金曜日　8時30分～17時15分（土日祝を除く）
電話番号　　0865-44-7113

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情の受付者
（管理者）

利用者の苦情を聞く

・対面や電話での受付の場合、傾聴する姿勢でのぞみます。
・苦情の内容を具体的にお聞きします。
・郵送の場合は自宅へ電話をし、必要に応じて訪問します。
・苦情の受付日・内容を記録します。

↓

管理者

職場内で苦情に対する改善策を検討する。

・改善策を検討し、職員へ改善策を周知します。
・苦情に対する改善策を記録します。

↓

管理者　利用者に改善策を伝える。

管理者
職員　改善策の実施

・改善策を実践し、有効性を確認します。
・その結果を記録します。
・必要に応じて、関係機関に連絡調整します。

３　その他参考事項

①利用者が国民健康保険団体連合会への申し立てを希望する場合は、この申し立てに関して必要な援助を行います。
②市町村からの利用者の苦情に関する調査に対しては、協力するとともに指導・助言を受けた場合には、指導又は、助言に従って必要な改善を行います。また、市町村から求めがあった場合は、改善の内容を報告します。
③国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合にはそれに従って必要な改善を行います。
④苦情の記録については、終結の日から５年間保存します。