

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くろかみ
申請するサービス種類	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 常設窓口 新見市高尾2306番地5 訪問看護ステーションくろかみ 電話(0867)71-0310 管理者 小郷 寿美代 公的窓口 新見市新見310-3 新見市役所介護保険課 電話(0867)72-3148 岡山市北区桑田17番5号 岡山県国民健康保険団体連合会 電話(086)223-8811
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苦情等担当者は内容について、処理台帳に記載 ②苦情等については、関係部署・関係者へ事実確認を行う ③苦情等の核心を把握・分析し、対応の可否、対応方針を決定し、 処理方法を記載する ④苦情・要望処理について、関係者と連携を図る ⑤苦情等処理の改善について利用者・家族等に確認・報告を行う ⑥苦情等処理について、成果等を台帳に記載する ⑦苦情等処理対応の結果を管理者・事務長 に報告する
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)
4	その他参考事項