

## 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なかしま
申請するサービス種類	訪問看護

措 置 の 概 要												
<p>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</p> <p>①窓口設置場所 住 所：岡山県津山市田町122 事業所名：訪問看護ステーションなかしま 電話番号：0868-35-3115</p> <p>②窓口開設対応日・時間 対応日：月曜日～金曜日（土・日・祝日・8/14～15・12/30～1/3を除く） 対応時間： 8:30～17:30</p> <p>③対応者 ステーション管理者</p> <p>④その他 事業所の休業日等、緊急の相談、苦情があった場合は固定電話から転送される携帯電話にて対応する。</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>①相談または苦情 ②相談または苦情担当者（管理者）が対応 ③看護担当者に連絡（詳細の把握と具体的対応を検討） ④電話または訪問により処理内容を当事者と相談・決定 ⑤苦情内容・対応処理内容等を職員に伝達・職員全員による再検討 ⑥今後の再発防止・対応に活用</p> <p>上記については主治医・介護支援専門員と協議のうえ対応するものとする。 処理した事案について記録し、5年間保存するものとする</p> <p>3 その他参考事項</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">下記公的機関窓口 各介護保険担当課</td> <td></td> </tr> <tr> <td>岡山県国民健康保険団体連合会</td> <td style="text-align: right;">086-223-8811</td> </tr> <tr> <td>岡山県美作県民局</td> <td style="text-align: right;">0868-23-1291</td> </tr> <tr> <td>津山市 高齢介護課</td> <td style="text-align: right;">0868-32-2070</td> </tr> <tr> <td>美咲町 長寿しあわせ課</td> <td style="text-align: right;">0868-66-1115</td> </tr> <tr> <td>鏡野町 総合福祉課</td> <td style="text-align: right;">0868-54-2986</td> </tr> </table> <p>普段から接遇や利用者の立場に立ったサービス提供を心がけ、苦情に至らなかったケースでも、要望などがあれば検討し今後のサービス提供に活かす。適宜研修会を実施し、サービス向上に努める。</p>	下記公的機関窓口 各介護保険担当課		岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811	岡山県美作県民局	0868-23-1291	津山市 高齢介護課	0868-32-2070	美咲町 長寿しあわせ課	0868-66-1115	鏡野町 総合福祉課	0868-54-2986
下記公的機関窓口 各介護保険担当課												
岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811											
岡山県美作県民局	0868-23-1291											
津山市 高齢介護課	0868-32-2070											
美咲町 長寿しあわせ課	0868-66-1115											
鏡野町 総合福祉課	0868-54-2986											