

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション下松・きらら
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に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置 常設窓口 下松市生野屋南1丁目10番1号 訪問看護ステーション下松・きらら 電 話 0 8 3 3 - 4 5 - 3 3 7 0 担当者 勝見奈美江 2.円滑にかつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 (1) 苦情処理台帳に記載 (2) 苦情についての事実の確認 (3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁 (4) 苦情処理について関係者との連携 (5) 苦情処理の改善について利用者に確認 (6) 苦情処理は1日以内におこなわれることを原則とする (7) 苦情処理について成果等を台帳に記録 3.その他の参考事項（当事業所以外の相談窓口） ・下松市介護保険係 下松市大手町3-3-3 （電話）0833-45-1831 ・周南市高齢者支援課 周南市岐山通1-1 （電話）0834-22-8245 ・光市介護保険係 光市光井2-2-1 （電話）0833-74-3003 ・山口県国民健康保険団体連合会 山口市朝田岡の口1980-7 （電話）083-995-1010 R6.4