

## 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	かがやき訪問看護ステーション
申請するサービス種類	訪問看護

措 置 の 概 要			
1	<p>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>相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。 また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に担当者に必ず引き継ぐ事とする。</p> <p>担当者 石田 真弓美（管理者） TEL 0279-25-8110 FAX 0279-25-8151</p> <p>受付時間 原則、営業時間内（月～土曜日の8：30～※緊急を要する場合は24時間対応</p>		
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[苦情連絡又は相談を受ける] --&gt; B[管理者へ連絡]     B --&gt; C[必要に応じて委員会設置 事実確認及び分析等実施]     B --&gt; D[管理者及び職員にて事実確認]     C --&gt; E[連絡者への対応、謝罪、報告書の作成]     D --&gt; E     E --&gt; F[ケアマネジャーへ報告]                     </pre> </div>		
3	<p>苦情（クレーム）・相談についてはマニュアルを参照する</p>		
4	<p>その他参考事項</p> <p>【その他の機関の苦情相談窓口】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">                 渋川市の場合：渋川市役所 高齢福祉課介護保険係                  東吾妻町：東吾妻町役場 保険福祉課                  中之条町：中之条町役場 町民生活課                  長野原町：長野原町役場 町民生活課                  嬭恋村：嬭恋村役場 住民福祉課                  草津町：草津町役場 愛町部福祉課                  高山村：高山村役場 住民課                  吉岡町：吉岡町役場 介護福祉課介護高齢室                  榛東村：榛東村役場 健康保険課             </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                 （電話）0279-22-2257                  （電話）0279-68-2111                  （電話）0279-75-2111                  （電話）0279-82-2246                  （電話）0279-96-0515                  （電話）0279-88-7189                  （電話）0279-63-2111                  （電話）0279-26-2247                  （電話）0279-54-2211             </td> </tr> </table> <p>群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課 （電話）027-290-1323                  受付時間 9：00～17：00まで（土・日、祝日を除く）</p>	渋川市の場合：渋川市役所 高齢福祉課介護保険係 東吾妻町：東吾妻町役場 保険福祉課 中之条町：中之条町役場 町民生活課 長野原町：長野原町役場 町民生活課 嬭恋村：嬭恋村役場 住民福祉課 草津町：草津町役場 愛町部福祉課 高山村：高山村役場 住民課 吉岡町：吉岡町役場 介護福祉課介護高齢室 榛東村：榛東村役場 健康保険課	（電話）0279-22-2257 （電話）0279-68-2111 （電話）0279-75-2111 （電話）0279-82-2246 （電話）0279-96-0515 （電話）0279-88-7189 （電話）0279-63-2111 （電話）0279-26-2247 （電話）0279-54-2211
渋川市の場合：渋川市役所 高齢福祉課介護保険係 東吾妻町：東吾妻町役場 保険福祉課 中之条町：中之条町役場 町民生活課 長野原町：長野原町役場 町民生活課 嬭恋村：嬭恋村役場 住民福祉課 草津町：草津町役場 愛町部福祉課 高山村：高山村役場 住民課 吉岡町：吉岡町役場 介護福祉課介護高齢室 榛東村：榛東村役場 健康保険課	（電話）0279-22-2257 （電話）0279-68-2111 （電話）0279-75-2111 （電話）0279-82-2246 （電話）0279-96-0515 （電話）0279-88-7189 （電話）0279-63-2111 （電話）0279-26-2247 （電話）0279-54-2211		

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。