

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	スーパー・コート京都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

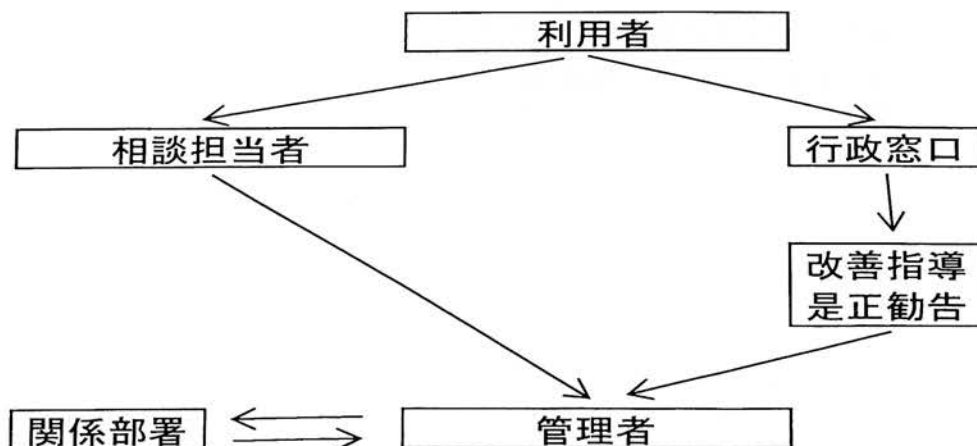
措 置 の 概 要

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

スーパー・コート京都 訪問看護ステーション 管理者 木嶋 則子	〒615-0806 京都市右京区西京極畔勝町 55 TEL 075-325-4870
本社 お客様相談室	〒550-0005 大阪市西区西本町 1 丁目 7 番 7 号 C E 西本町ビル TEL 06-6543-2291
京都府国民健康保険団体連合会	〒600-8411 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620 番地 TEL 075-354-9090
右京区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	〒616-8511 京都市右京区太秦下刑部町 12 番地 TEL 075-861-1416

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情について、受け付けた者もしくは相談担当者が「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」にその内容を記載します。
- ・管理者は、職員に事実関係の確認を行います。
- ・管理者は、「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」に記載された内容を検討し、対応の方法を決定します。
- ・管理者は、決定した対応の方法を相談者に連絡します。
- ・管理者は、必要に応じて「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」から重要なものは、運営上の会議のテーマとして、職員に徹底させるとともに、運営方針やマニュアル等の改善・改訂に役立てます。



3 その他参考事項

- ・行政の指導に従います。
- ・苦情を出したからといって、そのことを理由に不利益を受けることは一切ありません。
- ・サービス利用中に利用者に損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決を図ります。

西京区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市西京区上桂森下町25-1 連絡先 電話 075-381-7121
下京区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608-8 連絡先 電話 075-371-7101
南区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市南区西九条南田町1-3 連絡先 電話 075-681-3111
中京区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 連絡先 電話 075-812-0061
伏見区役所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市伏見区鷹匠町39-2 連絡先 電話 075-611-1101
伏見区役所深草支所 健康長寿推進課高齢介護保険担当	営業日 月曜日～金曜日 受付時間 9:00～17:15 所在地 京都市伏見区深草向畑町93-1 連絡先 電話 075-642-3101