

(標準様式5)

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元気が一番
申請するサービス種類	(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

○利用者からの相談・苦情等は来所または電話により、事業所管理者が責任を持って対応する。

受付担当・管理者: 氏名 幸尻雄基

電話: 084-959-2296

営業時間: 午前8時30分から午後5時30分まで

*電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

<福山市保健福祉局長寿社会応援部高齢者支援課> 電話 (084)928-1065

<福山市保健福祉局長寿社会応援部介護保険課> 電話 (084)928-1166

<広島県国民健康保険団体連合会> 電話 (082)554-0783

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○サービス事業所への苦情相談

申立人→担当者→(報告)→管理者: 幸尻雄基

↓(苦情内容連絡・調査)

サービス提供事業所※必要に応じて法人内検討

↓

回答(改善事項)→申立人

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

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。