

(参考様式6)

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	ひまわり訪問看護ステーション
申請するサービス種類	介護予防訪問看護・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

連絡先→ ひまわり訪問看護ステーション

TEL 0848-37-1084

FAX 0848-20-7900

担当者→ 田邊 千里

その他→ 尾道市役所 (高齢者福祉課 介護保険係) TEL0848-38-9440

三原市役所 (高齢者福祉課 介護保険係) TEL0848-67-6240

福山市役所 (介護保険課) TEL084-928-1166

広島県国民健康保険団体連合会 TEL082-554-0783

FAX082-511-9126

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

相談窓口にて24時間利用者及び家族からの相談・苦情を受け付けます。

いただいた苦情・相談については、職員が原因・対策を検討し、利用者や家族、又、居宅介護支援事業所と連絡をとりながら、改善策を考え実施し評価していきます。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業所の場合記入）

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入してください。