

(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	訪問看護ステーション清風 五日市記念病院
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）、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置、行政機関 常設の窓口 訪問看護ステーション清風 五日市記念病院 T E L : 082-921-5022 責任者（職名） 川端 直子（管理者） 受付時間：9：00～17：00 （月曜日～金曜日 但し、祝祭日、8月15日、12月30日～1月3日を除く） 行政機関 <table><tbody><tr><td>・広島県国民健康保険団体連合会</td><td>TEL082-554-0783</td></tr><tr><td>・広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課</td><td>TEL082-504-2183</td></tr><tr><td>・広島市西区厚生部福祉課高齢介護係</td><td>TEL082-294-6585</td></tr><tr><td>・広島市佐伯区厚生部福祉課高齢介護係</td><td>TEL082-943-9730</td></tr><tr><td>・廿日市市健康福祉部高齢介護課高齢介護係</td><td>TEL0829-30-9155</td></tr></tbody></table> 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ・責任者は、担当スタッフに事実関係の確認を行う。 ・責任者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。） 3 その他参考事項 ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。	・広島県国民健康保険団体連合会	TEL082-554-0783	・広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	TEL082-504-2183	・広島市西区厚生部福祉課高齢介護係	TEL082-294-6585	・広島市佐伯区厚生部福祉課高齢介護係	TEL082-943-9730	・廿日市市健康福祉部高齢介護課高齢介護係	TEL0829-30-9155
・広島県国民健康保険団体連合会	TEL082-554-0783									
・広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	TEL082-504-2183									
・広島市西区厚生部福祉課高齢介護係	TEL082-294-6585									
・広島市佐伯区厚生部福祉課高齢介護係	TEL082-943-9730									
・廿日市市健康福祉部高齢介護課高齢介護係	TEL0829-30-9155									

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。