

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名：訪問看護ステーション ハローナース西広島

所在地：広島市西区田方二丁目16番45号

サービスの種類：（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に対応する常設の窓口（連絡先）

① 事業所の相談・苦情窓口

訪問看護ステーション ハローナース西広島

苦情解決担当者（管理者）園山 八重子

苦情受付担当者 矢野 稔 TEL（082）274－3838

FAX（082）507－1295

① 行政機関その他苦情受付機関

広島県国民健康保険団体連合会 TEL（082）554－0783

広島市役所介護保険課 TEL（082）504－2183

広島市西区厚生部福祉課高齢介護係 TEL（082）943－9730

広島市佐伯区厚生部福祉課高齢介護係 TEL（082）943－9730

広島市中区厚生部福祉課高齢介護係 TEL（082）504－2478

（ア）苦情処理体制・手順

- ① 従業者が利用者等から苦情を受けた場合、管理者が苦情内容を確認し従業者と改善策や対応を検討します。
- ② 事業所内で対応困難な場合、在宅部門苦情処理委員会において苦情内容に応じて改善策等の検討を行い、その結果にもとづいて適切な対応をします。
- ③ 在宅部門苦情処理委員会での対応が困難な場合、関係行政機関に意見を求め、指導・助言に基づいた改善を行い適切に対応します。
- ④ 苦情申立人等にその対応結果について報告します。また、必要に応じて書面での通知や事業所内での掲示をします。