

## 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	永和会 多機能看護介護ステーション
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	<p>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</p> <p>(1) 当訪問看護・介護予防訪問看護事業所「永和会多機能看護介護ステーション」における苦情受付当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。</p> <p>○ 苦 情 受 付 窓 口 (担当者)      <b>安藤 順子</b></p> <p>○ 受 付 時 間                              <b>随時      電話：084-930-4777</b></p> <p>○ また、苦情受付ボックスを玄関に設置します。</p> <p>(2) 医療法人永和会のその他の相談受付窓口</p> <p>○ 老人保健施設かなえ 施設長 小山 峰志 (永和会多機能看護介護ステーション代表) 〒 720-0542 福山市金江町藁江 550 番地 1</p> <p>(3) その他の相談受付窓口 重要事項説明書にて連絡先を明示します。</p> <table><tr><td>・福山市介護保険課</td><td>電話</td><td>084-928-1166</td></tr><tr><td>・尾道市高齢者福祉課</td><td>電話</td><td>0848-38-9440</td></tr><tr><td>・広島県国民健康保険団体連合会</td><td>電話</td><td>082-554-0783</td></tr><tr><td>・広島県福祉サービス運営適正化委員会</td><td>電話</td><td>082-254-3419</td></tr></table>	・福山市介護保険課	電話	084-928-1166	・尾道市高齢者福祉課	電話	0848-38-9440	・広島県国民健康保険団体連合会	電話	082-554-0783	・広島県福祉サービス運営適正化委員会	電話	082-254-3419
・福山市介護保険課	電話	084-928-1166											
・尾道市高齢者福祉課	電話	0848-38-9440											
・広島県国民健康保険団体連合会	電話	082-554-0783											
・広島県福祉サービス運営適正化委員会	電話	082-254-3419											
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 相談窓口の連絡先、苦情処理の体制をサービスの内容を説明する文書に記載すると共に、事業所内に提示します。</p> <p>(2) 訪問看護サービス等の利用に係る計画及び、訪問看護計画に位置付け提供した看護サービス等に対し適切にモニタリング等を行い、利用者の皆様の苦情に対し直ちに事実確認、サービス調整が可能な体制をとります。</p> <p>(3) 申し立てのあった苦情は、速やかに管理者へ報告し管理が中心となり対応いたします。必要に応じ職員による話し合いを行い原因の追究、改善、再発の防止に努めます。</p> <p>(4) 苦情の申し立てについては迅速かつ懇切丁寧に対応し、当該事業所での対応が困難である場合には適切な機関への紹介を行います。</p>												
3	<p>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)</p>												
4	<p>その他参考事項</p> <p>※別紙参照</p>												

- 備考 1 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。
- 2 苦情処理フロー図、マニュアル等を作成している場合は、それらの書類を添付し、本様式の記載は省略して差し支えありません。