

エルダーランド訪問看護ステーション

苦情に関する受付のご案内

～苦情に対する措置の概要～

苦情処理の体制

- 苦情受付担当者 准看護師 小林三枝
電話（０２４）５４６－６２２２ 内線１５
- 苦情解決責任者 管理者 渡邊洋子
- 苦情受付時間 営業日の１０：００～１７：００

苦情処理の手順

苦情の受付



- ・苦情受付担当者は、苦情を随時受け付けます。



苦情受付の報告



- ・苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告します。
- ・投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行います。



苦情解決に向けての話し合い



- ・苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。



苦情解決結果の報告



- ・苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告します。



事業所にて解決できない場合

- ・下記のところに相談することができます。
 - 福島県社会福祉協議会 運営適正化委員会
福島市渡利字七社宮１１１ 電話（０２４）５２３－１２５１
 - 福島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情相談窓口
福島市中町３－７ 電話（０２４）５２８－００４０
 - 福島市福祉監査課
福島市五老内町３－１ 電話（０２４）５３５－１１１１（代表）