**利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要**

かいこま訪問看護ステーション

2010年4月1日作成

2024年4月1日改訂

利用者の権利擁護を目的とし、介護予防支援に関する相談・苦情および介護予防サービス計画に基づいて、提供している各サービスについての相談・苦情について、迅速かつ公平に課題解決を図るために、担当者及び責任体制を以下のように定め対応します。

１　相談・苦情に対応する窓口の設置及び担当責任者について

　　担当窓口　かいこま訪問看護ステーション

　　担当者　　藤原　恵　　　　　窓口責任者　所長　藤原　恵

　　受付時間　通常の営業時間内（平日　午前９時～午後５時）

　　連絡先　　北杜市武川町牧原１３７１

　　　　　　　０５５１－２０－３０６０

　　　　　　　houkan-kaikoma@s.yamanashi-min.jp

２　苦情処理体制について

　　①　苦情処理担当者が苦情を受けた場合は所定の「相談・苦情内容記録表」に記録し、

速やかに窓口担当者に報告します。

　　②　窓口責任者は担当者より書面にて苦情内容の報告を受け、法人介護福祉事業部長

に報告、対応を協議し迅速な対応を行います。

法人介護福祉事業部　権田布美江

３　苦情があったサービス事業者に対する対応について

　　①　苦情申立人と今後の対応について協議し、利用者が当該事業所への調整・連絡を

希望される場合は、書面にて同意を得たのち、当該事業所の責任者に苦情内容を

伝え、対応を依頼します。

　　②　苦情処理については。苦情申立人と当該事業所との間に立ち、公平かつ迅速、円

満に課題解決がはかれるよう努力します。

４　その他

　　①　行政・保険者の相談窓口は以下の通りです

　　　　　北杜市役所介護保険相談窓口　　　　０５５１－４２－１３３３

　　　　　山梨県国民健康保険団体連合会　　　０５５－２３３－９２０１

　　②公平・中立な苦情処理の体制確保について

　　　　今後は苦情処理の円滑・公平性確保のため「苦情処理規程」の策定、「苦情処理委

員会」の設置をいたしします。

　　③行政への報告

　　　　苦情内容や結果について、必要に応じ苦情申し立て人の同意を得て、北杜市介護

支援情報センターに書面をもって報告いたします。　　　　以上