

## 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	精神科訪問看護ステーションAKI
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)、担当者の設置

苦情受付担当者: 株式会社ハートステーション代表取締役 森野 大樹  
住所: 中央市中楯1105番地1甲府テラスハウス7号館102  
電話番号: 050-8886-7786

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ①利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ②問題の原因と対応について検討会を開催し、再発防止に努める。また、検討会の内容を記録し、全ての職員に周知する。
- ③必要に応じて、保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ④同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。また、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。毎朝の朝礼で状況確認し情報共有する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

#### 4 その他参考事項

- ① 問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。
- ② 苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。
- ③ 問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。

##### 【相談連絡先】

山梨県国民健康保険団体連合会	055-223-2111
中央市長寿推進課介護保険担当	055-274-8556
甲府市福祉支援室長寿介護課経営係	055-237-5473
甲斐市長寿推進課介護保険係	055-278-1693
笛吹市保健福祉部介護保険課	055-261-1903
南アルプス市介護福祉課	055-282-6179
昭和町福祉介護課	055-275-8784
市川三郷町介護課	055-272-1106
富士川町福祉保健課介護保険担当	0556-22-7207

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してください。