

## 相談または苦情等の対応について

サービス等についての相談または苦情につきましては、以下のように対応をさせていただきます。

### 1. 相談または苦情等に対する窓口

#### 【訪問看護ステーションほがらか】

受付担当 福田 弥生

電話番号 0776 (50) 7750

受付時間 月～金 8時30分～17時30分

#### 【行政窓口】

○介護保険から提供されるサービスの内容、サービス事業者に対する苦情受付・処理  
・福井県国民健康保険団体連合会 電話 0776 (57) 1614

○要介護認定や保険料など制度に関する内容、サービス事業者に対する苦情等  
・福井市役所 福祉部 介護保険課 電話 0776 (20) 5715

### 2. 処理体制・手順

#### 【苦情処理体制】

責任者：法人本部長 寺澤 亮、窓口担当者：訪問看護ステーション管理者 福田弥生

#### 【手順】

- ① 苦情・相談（要望）を口頭、電話、書面等により受付、その内容を聴き取る
- ② 対応した職員は、苦情受付担当者（管理者）または法人本部長へ内容を報告する
- ③ 管理者が相談を受けた場合は、法人本部長へその内容を報告する。
- ④ 事業所内で苦情・相談等の改善策を事業所内で検討すると同時に理事長に報告する。
- ⑤ 必要があれば早急に謝罪する。
- ⑥ 改善策を申し立て者に提示する。
- ⑦ 苦情受付担当者（管理者）は経過を記録する
- ⑧ 再び同じ苦情が出ないように、事業所内で経過を報告し、共有する。

### 3. その他参考事項

市町ならびに国民健康保険団体連合会からの調査がある場合は、協力すると共に、指導・助言に従って必要な改善を行う。また、求めに応じて改善内容の報告を行う。

令和5年7月3日作成

令和5年10月3日改正

医療法人 ひらざわハート  
訪問看護ステーションほがらか