

【苦情処理体制・手順について】

当ステーションでは、ご利用者様やご家族からのご意見・ご要望・苦情を大切に受け止め、サービスの質の向上に努めております。お気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

■ 苦情受付窓口、受付方法

- 担当者：山本 侑里
 - 電話番号：055-288-8350（平日 9:00～18:00）
 - FAX：055-288-8351
 - メールアドレス：info@moritoki-nurse.jp
-

■ 苦情処理の手順

1. 受付：ご利用者様やご家族等からの苦情を受付けた場合、速やかに苦情受付簿に記録いたします。
 2. 初期対応：可能な場合はその場での対応・説明を行い、解決に努めます。
 3. 調査・検討：管理者が内容を確認し、必要に応じて関係職員や関係機関と協議を行います。
 4. 報告・説明：対応結果について、ご本人・ご家族に説明し、納得いただけるよう努めます。
 5. 再発防止：問題点があれば、改善策を講じ、再発防止に努めます。
-

■ 個人情報の保護について

ご相談・ご苦情の内容および個人情報は、関係者以外には一切開示いたしません。

■ 外部相談窓口（必要に応じて）

甲府市の高齢者・障害福祉課 055-237-5473/055-237-5642
甲府市保健所 055-237-1173
地域包括支援センター
山梨県看護協会 055-225-3035
障害者基幹支援相談センターりんく 055-221-1233