

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	訪問介護事業所 ミライ・ケアサービス
申請するサービス種類	訪問介護サービス

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、担当者の設置

利用者からの相談苦情に対応するため事業所に次のとおり常設の窓口を設置する。

相談担当者： 糸 希望

相談先電話番号： 0824-26-5442

窓口所在地： 訪問介護事業所ミライ・ケアサービス内

(住所：東広島市西条町御園宇10718-31第一下森ビル301号)

受付時間： 9:00～18:00

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

受け付けた相談や苦情は、以下の手順により解決を図ります。

①相談担当者が受付

↓

②相談担当者とサービス提供責任者あるいは法人代表者が対応について協議

↓

③解決策を苦情申立人に提示、説明を行い解決を図ります。

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

事業所設置の窓口以外に、相談や苦情は次の公的機関へも相談等ができます。

広島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 電話：082-554-0783

東広島市役所 健康福祉部 介護保険課 電話：082-420-0937

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。