

苦情処理の対応及び窓口について

① 苦情処理の体制及び手順

- ・提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付ける為の窓口を設置します。
- ・相談及び苦情に円滑かつ適切に対応する為の体制及び手順は以下のとおりとします。

相談及び苦情に円滑に適切に対応する為の体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握する為必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・管理者は、各介護支援専門員に事実関係の確認を行います。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、対応を決定します。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

② 苦情申立の窓口

- ・事業所の窓口 医療法人光誠会 しろぼとケアプランセンター
所在地 八尾市高美町1-3-12

電話 072-991-7633

FAX 072-924-5071

受付時間 9:00～18:00

- ・市町村の窓口 八尾市地域福祉部高齢介護課

所在地 八尾市本町1-1-1

電話 072-924-9360

FAX 072-924-1005

受付時間 8:45～17:15

- ・大阪府国民健康保険団体連合会

所在地 大阪市中央区常磐町1-3-8 中央大通FNビル

電話 06-6949-5418

受付時間 9:00～17:00