

当事業所に関する苦情受付に関して

認知症対応型共同生活介護事業所 サンライズ菱形

電話 096-273-5288

FAX 096-273-5255

苦情受付担当者 計画作成担当者 森下哲也

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めるものとする。

(4) 熊本県国民健康保険団体連合会等の紹介

本法人で解決できない苦情は、熊本県国民健康保険団体連合や熊本市に直接申し立てることができる。

【サービス利用に係る苦情相談窓口】

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18番7号

電話: 096-214-1101

FAX: 096-214-1105

熊本市介護事業指導課

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1

電話: 096-328-2793

FAX: 096-327-0855

(5) 苦情解決結果の記録・報告

介護サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

1. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。
2. 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者に対して、一定期間経過後報告する。
3. 解決困難なケースについては「熊本県国民健康保険団体連合会」や「熊本市」に委ねる。

(6) 解決結果の公表

利用者等による介護サービスの選択や本会による介護サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き運営推進会議での報告や「広報誌」等実績を掲載し公表する。