

苦情に関するお知らせ

エルダーランド訪問介護サービス

～苦情に対する措置の概要～

(訪問介護・第1号訪問事業共通)

苦情処理の体制

- 苦情受付担当者 渡邊 弘子
電話 (024) 546-6222 内線15
- 苦情解決責任者 野田 幸利
- 苦情受付時間 月～金曜日の10:00～17:00

苦情処理の手順

苦情の受付



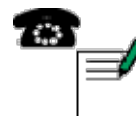
- ・ 苦情受付担当者は、苦情を随時受け付けます。



苦情受付の報告



- ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告します。
- ・ 投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行います。



苦情解決に向けての話し合い



- ・ 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。



苦情解決結果の報告



- ・ 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告します。



事業所にて解決できない場合

- ・ 下記のところに相談することができます。
 - 福島県社会福祉協議会 運営適正化委員会
福島市渡利字七社宮111 電話 (024) 523-1251
 - 福島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情相談窓口
福島市中町3-7 電話 (024) 528-0040
 - 福島市福祉監査課
福島市五老内町3-1 電話 (024) 535-1111 (代表)

