

サービス内容に関するご意見・苦情等の受付及び対応について

(1) ご意見・苦情等の受付

当事業所の居宅介護支援に関するご意見・苦情等がございましたら下記窓口へご連絡ください。

● ホームケア一島根 サービス窓口

管理者	三浦 祐子
受付時間	月曜日から金曜日 8時45分から17時30分
電話番号	(0853)31-7878

(2) ご意見・苦情等の対応のながれ

- ① サービス利用者(ご家族)からの相談・苦情の申出
- ② 相談・苦情等の内容、ご利用者の意向等の確認と記録
- ③ 受け付けた相談・苦情等及びその改善状況等管理者へ報告及び再発防止策
必要があれば第三者委員への報告
- ④ 解決困難な場合、社長及び管理者、担当者による問題解決に向けての会議の開催
- ⑤ 解決に向け対応

(3) その他公的機関苦情受付

● 出雲市役所内 高齢者福祉課

所在地	出雲市今市町70
電話番号	(0853)21-6972

● 国民健康保険団体連合会

所在地	松江市学園1丁目7番地4
電話番号	(0852)21-2811