

苦情処理の体制

e-cube care 株式会社

- 1 利用者又はその家族からの苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、苦情等が発生した場合には管理者に報告するものとする。
- 2 利用者又はその家族からの苦情等を受け付けた場合には、当該苦情等の内容等を記録するものとする。
- 3 事業所は、提供した事業に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じて、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 事業所は、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

サービス提供に関する相談、苦情の窓口

① 事業所の相談、苦情窓口

担 当： 管理者 連絡先：各事業所電話番号
解決責任者： 榎本真弓 連絡先：049-257-4822

② その他の相談窓口

川越市役所	介護保険課	049-224-8811
ふじみ野市役所	高齢者福祉課	049-261-2611
狭山市役所	高齢介護課	04-2953-1111
埼玉県国民健康保険団体連合会	介護保険課	048-824-2568