

苦情に対する必要な措置について

グループホーム星岡

1. グループホーム常設の窓口

(電話番号) 089-914-8778

(FAX) 089-914-8558

(受付時間) 8:30～17:00

2. 苦情解決責任者 合田 珠里 (管理者)

3. 苦情受付担当者 藤田 千里 (介護支援専門員)

4. 苦情処理の体制及び手順

(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ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者に報告致します。

(3) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

○鍵保管

○完結から5年間保存

< 行政機関その他苦情受付機関 >

○松山市役所 福祉推進部 指導監査課 介護事業者指定・指導担当

所在地 松山市二番町4丁目7-2

電話番号 089-948-6968

受付時間 8:30～17:15

○愛媛県国民健康保険団体連合会

所在地 松山市高岡町101-1

電話番号 089-968-8700

受付時間 8:30～17:15

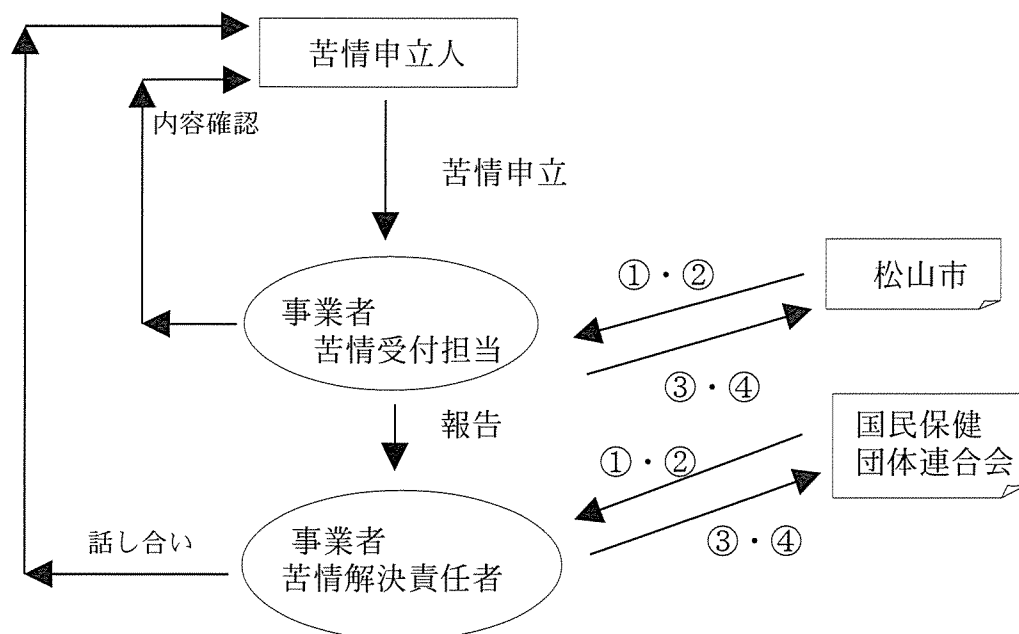
○愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 愛媛県社会福祉協議会内

所在地 松山市持田町三丁目8-15

電話番号 089-998-3477

受付時間 9:00～12:00 / 13:00～16:30

苦情解決の仕組み



※①
関係資料提出・質問・照会・調査の協力依頼

※②
助言・指導

※③
関係資料提出・質問・照会・調査依頼への回答

※④
助言・指導に対する改善報告