

苦情窓口設置

利用者さまの声相談・苦情窓口の設置について、

相談・苦情・事故等に関する常設窓口として下記に相談担当者を設置いたしました。

1. 受付時間

AM 9 : 0 0 ～ PM 1 6 : 0 0

2. 受付曜日

月曜日 ～ 金曜日

3. 窓口

常設窓口担当

サービス提供責任者

礒 間 孝 子

窓口総責任者

堂 田 レ イ 子

迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

相談または、苦情等があった場合ご利用さまの状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、聞き取りのための訪問を実施し、事実の確認を行います。

対応内容に基づき、必要に応じ関係機関等の連絡調整を行うと共に、ご利用さまへは、迅速に対応方法を含めた結果報告をおこないます。当事業所において、処理し得ない内容については、行政窓口等との協力により適切に対応いたします。

その他

当法人以外に、区市町村の相談 苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

八王子市役所健康福祉部高齢者福祉課 連絡先電話 042-620-7420

東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 03-6238-0177 直通

※ 受付時間（日・祝祭日を除く） 午前9時から午後5時まで

問い合わせ

指定介護事業所 ケアセンター太陽

TEL 042-669-5733

平成26年4月1日

相 談 窓 口

利用者さまの声

ケアセンター太陽では、訪問介護の介助等に対する利用者さまのご意見やご要望をお聞きし、介護運営に生かしながら親しまれ、信頼される介護事業所にしていきたいとおもいます。ご意見やご要望によっては、必ずしも実現できるとは限りませんが、少しでもご意見に沿えるように、職員一同努力してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

相談・苦情等に関する窓口として下記記載欄に相談ごとがございましたら、ご遠慮なく当事業所にお声をよせていただけますよう、お願いいたします。

ご記入は匿名でも結構です。

記載欄
記入日 平成 年 月 日

相談または、苦情等があった場合ご利用さまのお声等の詳細は太陽ミニ通信に掲載いたします。必要に応じて、聞き取りのための訪問を実施し、責任者が事実の確認を行います。対応内容に基づき、必要に応じ関係機関（ケアマネジャー）等と連絡調整を行うと共に、ご利用さまへは、迅速に対応方法を含めた結果報告をおこないます。当事業所において、処理し得ない内容については、行政窓口等との協力により適切に対応いたします。

相 談 ・ 苦 情 窓 口

サービス提供責任者 磯 間 孝 子

〒193-0832

東京都八王子市散田町4-24-15

指定介護事業所 ケアセンター太陽

TEL 042-669-5733

TEL 042-669-5787

平成26年4月1日