

「苦情・相談について」

苦情相談解決体制

1. ご利用者様等からの相談又は苦情等対応する窓口（連絡先）

「当施設相談窓口」

担当者 三浦つや子

解決責任者 管理者 照沼 光子

対応時間 9:00~17:00

受付方法 電話 029-240-7703

FAX 029-240-7713

面接、郵送等による書面や1階事務所前にあるご意見箱への投書、
当ホームページの「お問合せフォーム」よりお問合せください。

「第3者機関相談受付窓口」

茨城町役場 長寿福祉課 電話 029-291-8407

茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 029-301-1565

2. 苦情解決の方法

- ① 苦情や相談等があった場合、苦情担当者が速やかに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くと共に関わりのある担当従業員からも内容を確認する。
- ② 内容・状況によりご利用者様等宅を訪問し、直接、事情の詳細を確認する。
- ③ 苦情相談内容は全従業員で検討会議を実施する。
- ④ 検討の結果を踏まえ、なるべく速やかに具体的な対応を行う。
- ⑤ 解決困難な場合、保険者に連絡し、助言・指導を得て対応を行う。解決が難しい場合には保険者と協議し国保連への連絡も検討する。
- ⑥ 同様の苦情が発生しないように、苦情処理の内容を記録・保管して全従業員に周知を図り、再発防止に努める。