

苦情受付について

(1) 苦情受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

①苦情受付窓口

苦情受付担当者：担当介護支援専門員

苦情解決責任者：濱川亜季

②受付時間 毎週月曜日から金曜日 9:00～18:00

(2) 行政機関その他苦情受付

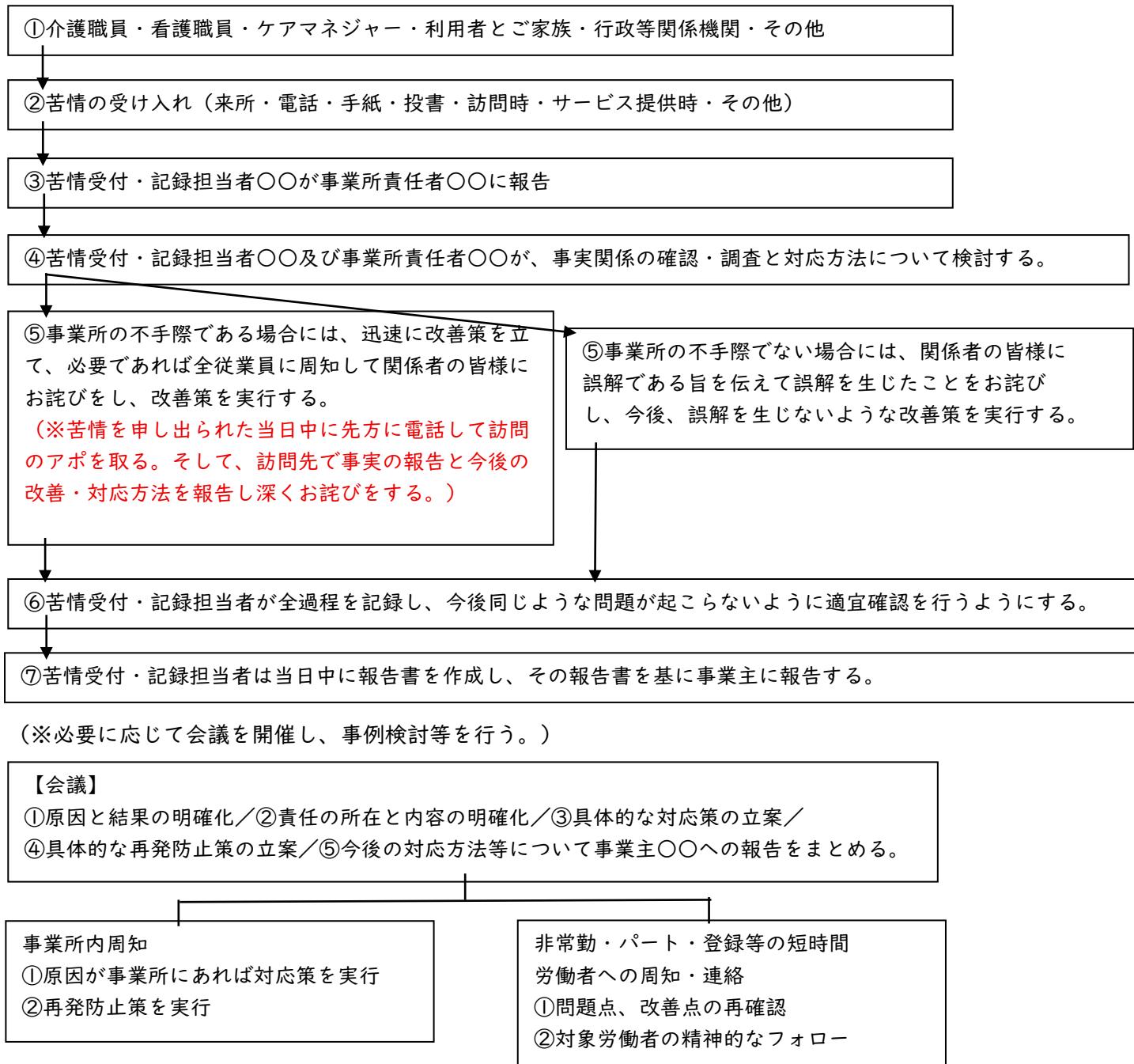
浦添市役所 福祉健康部 いきいき高齢課	所在地 浦添市安波茶1丁目1番1号 電話番号 098-876-1291 ファックス番号 098-876-5011 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰靈の日、年末年始12月29日から1月3日)を除く
沖縄県国民健康保険団体連合会	所在地 那覇市西町3丁目14番18号 電話番号 098-860-9026(電話・FAX兼用) 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰靈の日、年末年始12月29日から1月3日)を除く
那覇市役所 福祉部 ちゃーがんじゅう課	所在地 那覇市泉崎1丁目1番1号 電話番号 098-893-9010 ファックス番号 098-862-9648 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰靈の日、年末年始12月29日から1月3日)を除く
宜野湾市役所 健康推進部 介護長寿課	所在地 宜野湾市野嵩1丁目1番1号 電話番号 098-893-4403 ファックス番号 098-893-4494 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰靈の日、年末年始12月29日から1月3日)を除く
沖縄県介護保険広域連合	所在地 読谷村字比謝石55番地 比謝石複合施設2階 電話番号 098-911-7500 ファックス番号 098-911-7504 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰靈の日、年末年始12月29日から1月3日)を除く

『苦情』について

1. 介護サービスにおける苦情・事故とは

事業所において提供する介護サービスに対する利用者とご家族からの不満や改善の要求、被害の訴え、契約違反に対する損害賠償の請求等をいう。利用者へのサービスの提供にあたっては、どんな些細な事柄でも見落とさず、細心の注意を払う必要がある。

2. 苦情・事故の経路と対応処理



3. 記録

苦情の受け付けから対応方法及びその後の状況までの全過程を事業所の規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にすると共に、常にその確認ができるようにしておく。

なお、この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。