

苦情対応の概要

事業者又は施設名

居宅介護支援センター マックスとよさと・ひこね

申請するサービス種類

居宅介護支援事業

1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

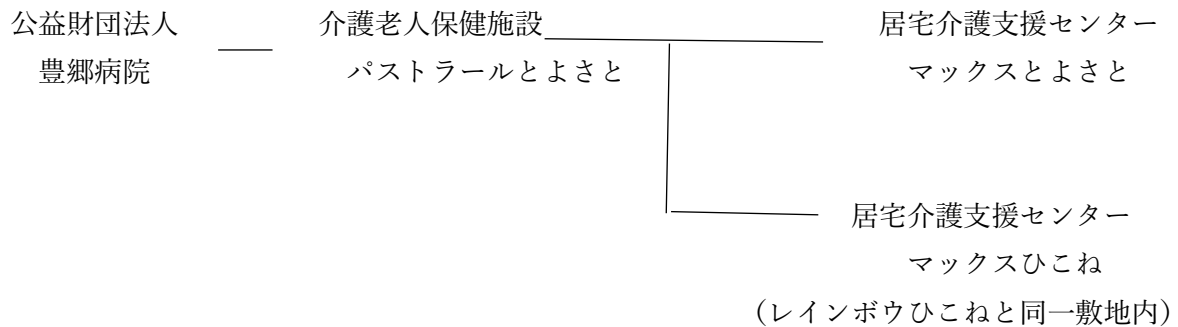
相談、苦情に対しては、相談窓口は事業所 所長が対応し、統括所長に報告する。
組織的には豊郷病院代表理事を最終責任者とする。

(連絡先) 電話番号 0749-35-0151 (マックスとよさと)

0749-21-4800 (マックスひこね)

FAX 番号 0749-35-3122 (マックスとよさと)

0749-21-2810 (マックスひこね)



2. 円滑かつ迅速に苦情対応を行うための体制・手順

利用者やご家族から苦情相談窓口に相談があった場合

1. 管理者は担当ケアマネへ連絡し、内容経過の事実確認を行う。
2. 管理者、所長、担当ケアマネで対応を協議する。
3. 検討結果に基づき管理者と所長は、利用者やご家族への事情説明と謝罪及び担当ケアマネへの指導を早急に行う。
4. 必要な場合には、苦情の内容を行政に連絡する。

彦根市（事業者支援係）TEL：0749（24）0828

甲良町（保健福祉課）TEL:0749（38）5151

愛荘町（福祉課）

TEL：0749（42）7694

多賀町（福祉保健課）TEL:0749（48）8115

豊郷町（医療保険課） TEL：0749（35）8117

3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

速やかに苦情の事実確認を行い、客観的な判断の基に双方が合意や納得が得られるよう調整する。
また必要により対策や改善を求める。そして苦情の内容によっては保険者や関係機関にも連絡をとる。