

### 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|        |                             |
|--------|-----------------------------|
| 事業所名   | ひまわりホームヘルプサービス              |
| サービス種類 | 訪問介護・介護予防訪問サービス。基準緩和型訪問サービス |

#### 措 置 の 概 要

##### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

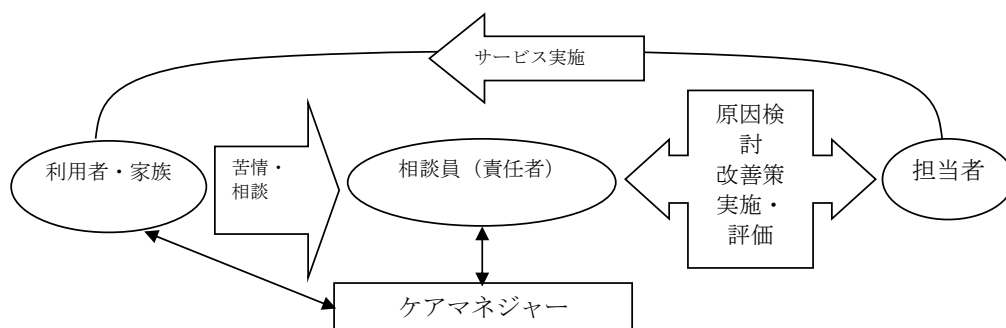
|             |          |              |
|-------------|----------|--------------|
| 当社お客様相談コーナー | 電話番号     | 0848-20-7630 |
|             | FAX番号    | 0848-20-7636 |
|             | 相談員(責任者) | 丸畑 祐子        |
|             | 対応時間     | 8:30~17:30   |

##### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

相談・苦情はサービス提供責任者が責任を持って対応します。

いただいた苦情・相談について担当者と原因・対策を検討し、

利用者や家族また介護支援専門員等と連絡を取りながら改善策を考え、実施し評価してまいります。



##### 3 その他参考事項

- ・尾道市 高齢者福祉課 介護保険係  
所在地 尾道市久保一丁目15番1号  
電話番号 0848-38-9440
  - ・尾道市 高齢者福祉課 高齢者福祉係  
所在地 尾道市久保一丁目15番1号  
電話番号 0848-38-9137
  - ・福山市 介護保険課  
所在地 福山市東桜町3番5号  
電話番号 084-928-1166
  - ・三原市 高齢者福祉課 介護保険係  
所在地 三原市港区三丁目5番1号  
電話番号 0848-67-6240
- いずれも利用時間は、平日 8:30~17:15

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。