

1 苦情対応

- ① 利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情窓口を設置し必要な措置を講ずる。
- ② 苦情を受け付けた場合には、受付日、その内容などを記録し、苦情内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行う。記録は、5年間保存する。

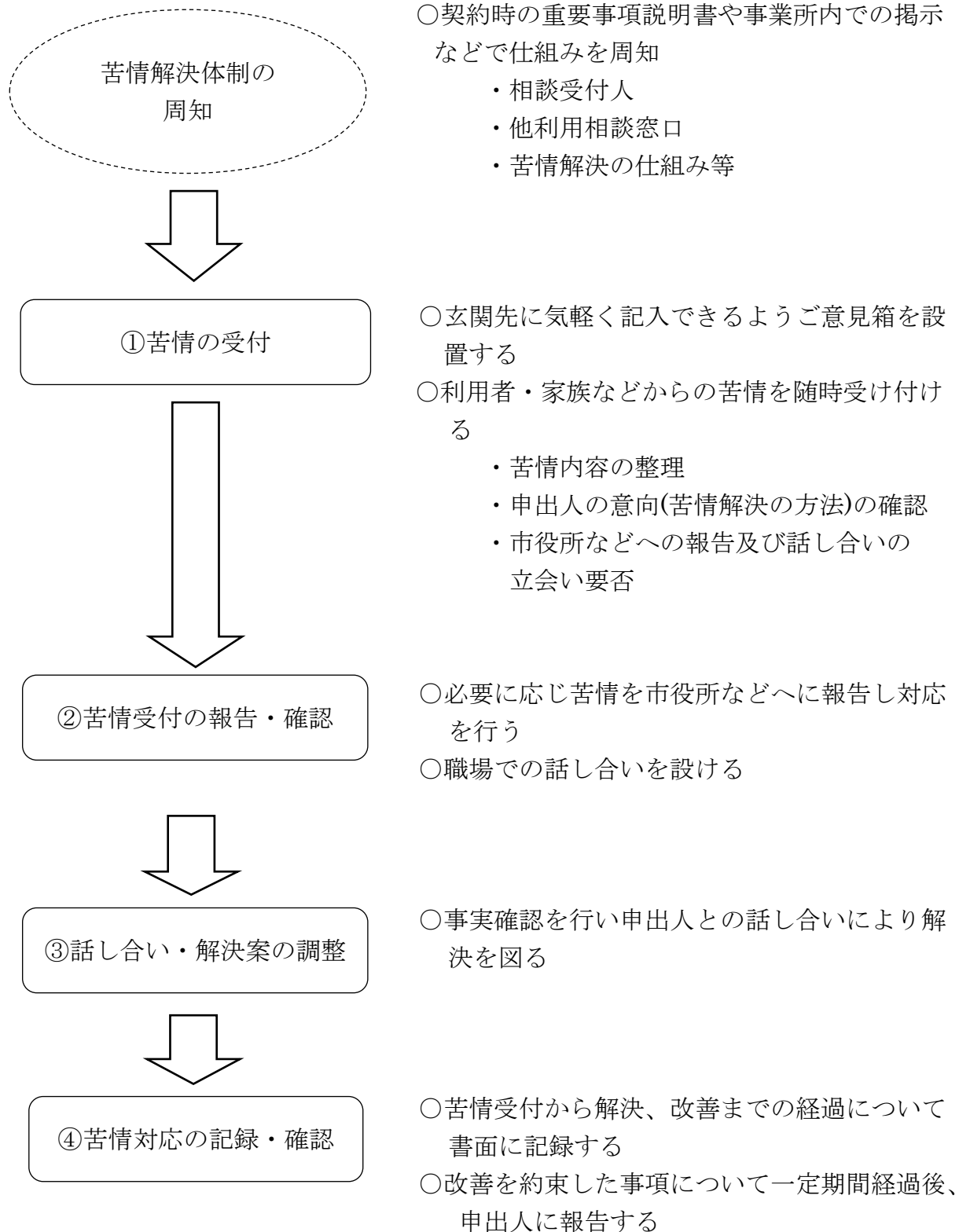
- ③ 市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは掲示の求め、又は市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

市町村から求めがあった場合には、改善内容を市町村に報告をする。

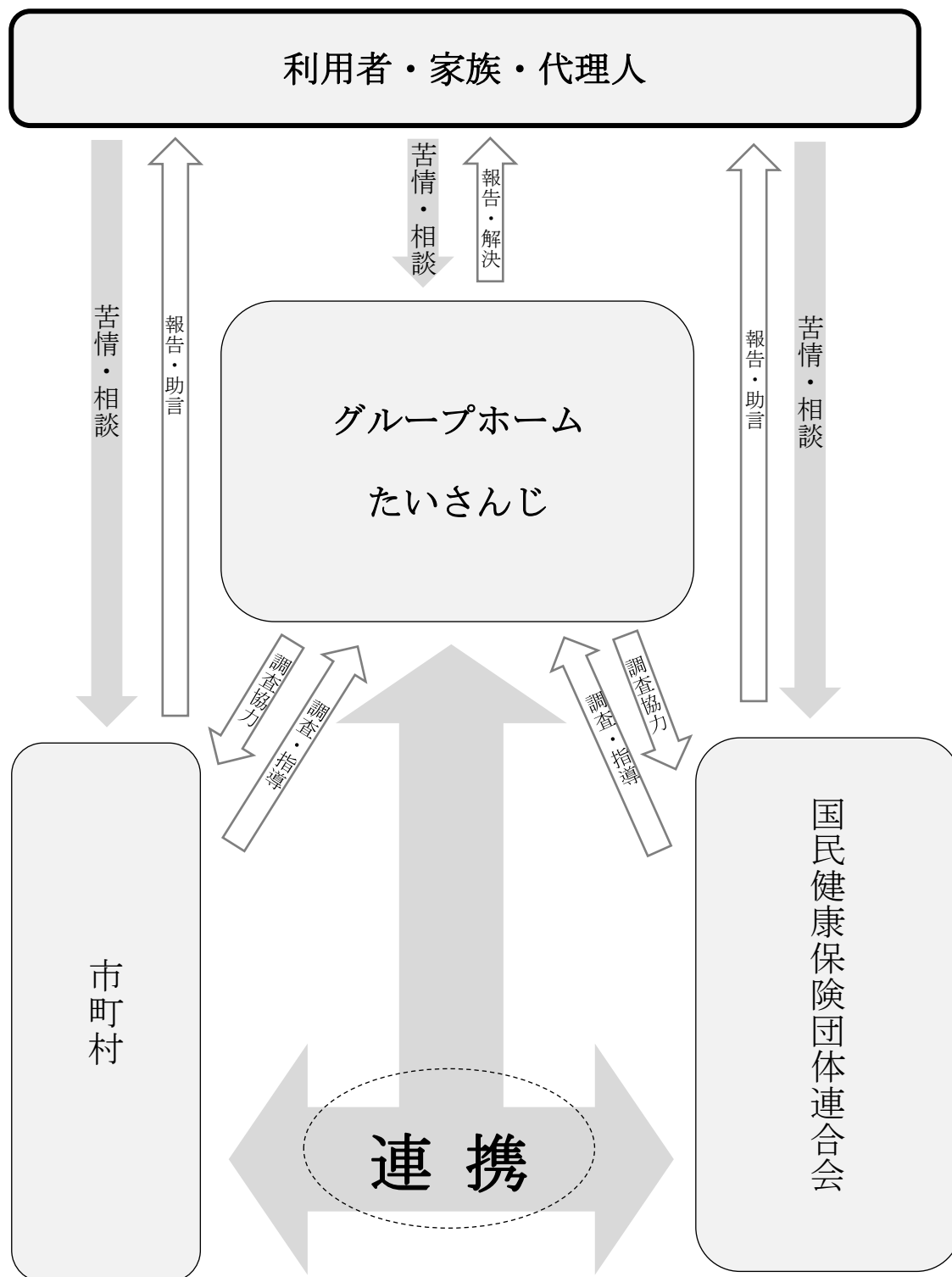
- ④ 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの指導または助言に従って必要な改善を行う。

国民健康保険団体連合会から求めがあった場合には、改善内容を国民健康保険団体連合会に報告をする。

2 苦情解決の手順



3 苦情対応の流れ



4 苦情申し立て窓口

◆利用相談窓口

利 用 場 所	グループホームたいさんじ
利 用 時 間	9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0
電 話 番 号	0 8 9 - 9 7 8 - 5 5 1 7
相 談 受 付 人	管理者

◆他利用相談窓口

利 用 場 所	松山市役所 指導監査課
利 用 時 間	(平日) 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
電 話 番 号	0 8 9 - 9 4 8 - 6 9 6 8

利 用 場 所	愛媛国民健康保険団体連合会
利 用 時 間	(平日) 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
電 話 番 号	0 8 9 - 9 6 8 - 8 7 0 0

利 用 場 所	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
利 用 時 間	(平日) 9 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0 1 3 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0
電 話 番 号	0 8 9 - 9 9 8 - 3 4 7 7