

苦情に対する必要な措置について

ショートステイ星岡

1. ショートステイ 常設の窓口

(電話番号) 089-914-8555
(FAX) 089-914-8558
(受付時間) 8:30~17:00

2. 苦情解決責任者 寺田 敏之 (運営統括部長)

3. 苦情受付担当者 田中 雅之 (事業部長)

4. 苦情処理の体制及び手順

(1) 苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者に報告致します。

(3) 苦情解決の為に話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

○鍵保管

○完結から5年間保存

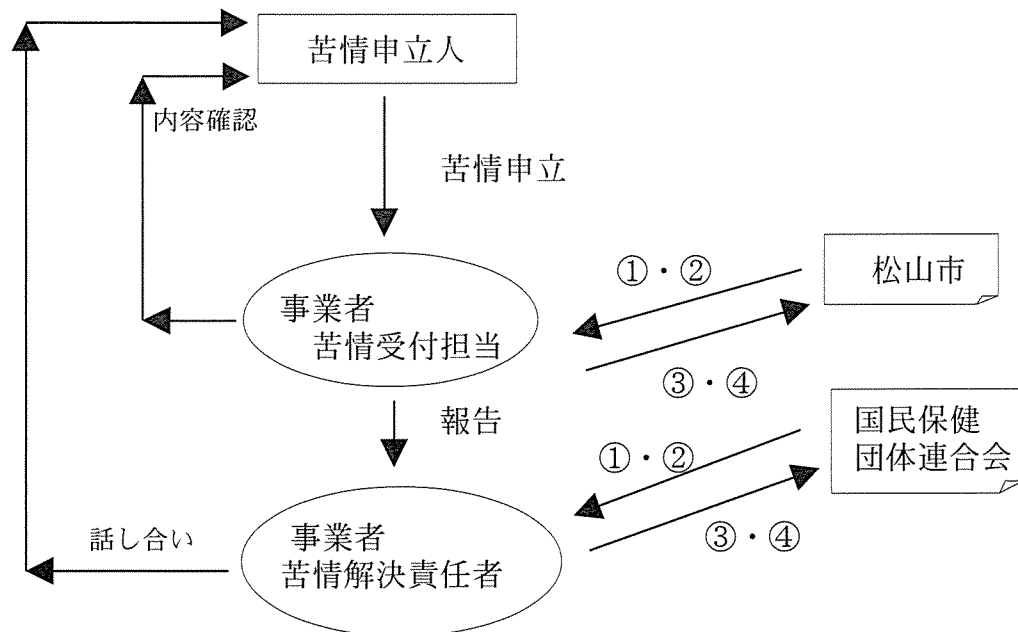
< 行政機関その他苦情受付機関 >

○松山市役所 福祉推進部 指導監査課 介護事業者指定・指導担当
所在地 松山市二番町4丁目7-2
電話番号 089-948-6968
受付時間 8:30~17:15

○愛媛県国民健康保険団体連合会
所在地 松山市高岡町101-1
電話番号 089-968-8700
受付時間 8:30~17:15

○愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 愛媛県社会福祉協議会内
所在地 松山市持田町三丁目8-15
電話番号 089-998-3477
受付時間 9:00~12:00/13:00~16:30

苦情解決の仕組み



※①
関係資料提出・質問・照会・調査の協力依頼

※②
助言・指導

※③
関係資料提出・質問・照会・調査依頼への回答

※④
助言・指導に対する改善報告