

相談、苦情・事故対応（フォローアップ）

- ケアプランに位置付けた支援に対する苦情・事故、その他相談がありましたらご連絡ください。

◆ ご本人・ご家族からの相談、苦情の受付、事故について迅速に対応します。

- 相談、苦情対応

- ・自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関するご本人・ご家族の要望(情報提供)、苦情等に対し、迅速に対応します。

当施設ご利用窓口

窓口担当者：藤本 賢一

ご利用時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後6時

ご利用方法：電話 090-9124-8500
面接 相談室において

行政機関その他苦情受付機関

・浜松市役所 介護保険課 電話：053-457-2875

・浜松市北区役所 長寿保険課 電話：053-523-2863

・静岡県国民健康保険団体連合会
業務部 介護苦情相談 電話：054-253-5590

- 事故対応

ご本人に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ・事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- ・賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。