

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	介護老人保健施設 葵の園・柏
申請するサービス種類	介護保険施設 (予防) 短期入所療養介護

措 置 の 概 要

1 ①連絡先：04-7135-0031
 ②担当者：相談員、施設長
 ③受付時間：9：00～17：00（月～土）
 ④担当者不在の場合の対応
 夜間・休日等は、介護老人保健施設 葵の園・柏の施設勤務者が対応し、速やかに相談員へ報告する。
 苦情受付担当者は、苦情処理担当者である施設長に報告し、事実確認、処理にあたる。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

通常営業時間内

夜間・休日

(葵の園・柏/施設より電話連絡)

苦情受付：相談員
 苦情処理：施設長

⇔

必要に応じて、本人・家族と面談等により詳細を聴取

必要に応じて、その他関係機関と連絡・協議を実施
 (居宅介護支援事業所の介護支援専門員へ報告等)

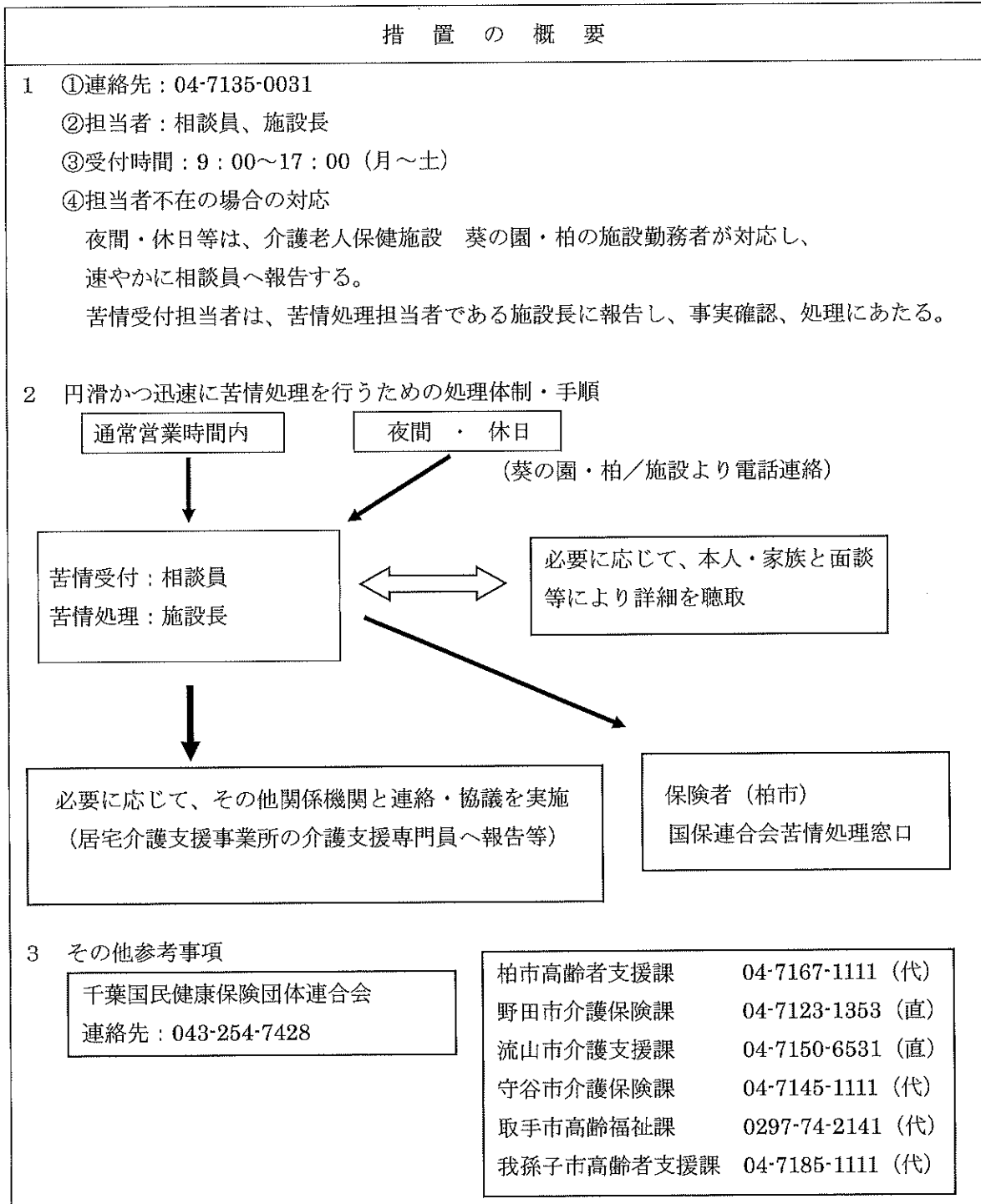
保険者 (柏市)
 国保連合会苦情処理窓口

3 その他参考事項

千葉国民健康保険団体連合会 連絡先：043-254-7428	柏市高齢者支援課 04-7167-1111 (代) 野田市介護保険課 04-7123-1353 (直) 流山市介護支援課 04-7150-6531 (直) 守谷市介護保険課 04-7145-1111 (代) 取手市高齢福祉課 0297-74-2141 (代) 我孫子市高齢者支援課 04-7185-1111 (代)
-----------------------------------	---

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	介護老人保健施設 葵の園・柏
申請するサービス種類	(予防) 通所リハビリテーション



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	柏あおいホームケアサービス
申請するサービス種類	居宅介護支援

