



## 相談・苦情窓口一覧

愛の家グループホーム札幌平岡 担当：井幡

電話：011-886-3660 FAX：011-886-3661

または

メディカル・ケア・サービス株式会社（本部）

フリーダイヤル 0120-37-6582

電話受付時間 午前9時～午後6時

(FAX：048-852-1727)

### 《当該市町村相談窓口》

札幌市役所 札幌市保健福祉局保健福祉部介護保険課

電話：011-211-2972 FAX：011-218-5117

### 《国保連相談窓口》

北海道国民健康保健団体連合会

電話：011-231-5175 FAX：011-233-2178





## 苦情等を受け付けた後の流れ

- 苦情等については、ご意見箱等をご利用、またはホーム窓口に直接お申し出いただくほか、これらによることが躊躇される場合、あるいは直接本部に苦情等のお申し出を行いたい場合には、本部窓口へお申し出いただくこともできます（匿名も可です）。
- ご意見箱等に受け付けられた苦情等、およびホーム窓口にお申し出いただいた苦情等については、まずはホーム内で検討し、早期解決・改善をはかるよう努めます。  
また、ホーム単独で解決することが難しいものについては、本部関係部署と対応を協議するほか、運営推進会議等を活用することにより、解決・改善をはかって行きます。
- 本部窓口にお申し出いただいた場合、本部関係部署、およびホームの担当マネージャーと対応を協議し、早期解決・改善をはかって行きます。
- 苦情等の内容を検討、あるいは対応を協議するに際しては、お申し出いただいた方のご要望等に配慮し、慎重にお取り扱いいたします。
- 検討結果等については、お申し出いただいた方のご要望、または必要性に応じて、適宜その内容をお伝えいたします（匿名の場合は除きます）。
- お申し出いただいた苦情等については、所定の書式により記録し、保管するとともに、その内容によっては、法令の定めるところにより、行政等に報告する場合があります。
- 苦情等の解決・改善がはかられた後は、再発防止に努めます。

