

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	笛吹市東部指定介護予防支援事業所
----------	------------------

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ①窓口設置場所 笛吹市一宮町末木807-6 笛吹市役所一宮支所内
笛吹市東部指定介護予防支援事業所
電話番号 0553-34-8221
- ②窓口開設時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- ③担当者 井上 雅美
- ④その他 重要事項説明書にメールアドレスを記載し、メールについても対応する

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が速やかに対応する。
苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員が事実と主訴の確認までできる範囲の申出を聞き、その旨を苦情受付担当者へ引き継ぐ。

② 確認事項

担当者は申出人との面談や聞き取りで苦情内容の詳細を確認する。苦情内容に沿って当該職員に確認し、必要に応じて関係職員や関係機関等に確認を行う。苦情受付書に対応経過を記録する

③ 解決にむけて

担当者は苦情解決責任者に報告を行う。責任者は苦情内容及び調査に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い解決に努める。必要に応じて笛吹市に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また解決できない場合には笛吹市と協議し、国民健康保険連合会へ連絡も検討する。

④ 苦情処理結果について

苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳には保管する。また職員への周知・検討を行い再発防止に努める

4 その他参考事項

- ・苦情マニュアルを作成し、職員に徹底する。
- ・記録の保存年月は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため5年とする。