

【別表3】

苦 情 処 理 体 制

1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談・苦情解決責任者 看護介護責任者

相談・苦情受付担当者 介護支援専門員

支援相談員

相談・苦情受付窓口連絡先・受付時間

電話番号 047-386-4551

FAX番号 047-386-2211

月曜日～土曜日 8時30分～17時00分

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) 苦情内容の聞き取り、把握
- (2) 問題が生じた部署に苦情内容を伝達
- (3) 問題が生じた部署での対処の問題点の把握
- (4) 管理者等施設の責任者に苦情内容を伝達するとともに、問題が生じた部署での対処の問題点を伝達する
- (5) 施設としての意思決定(謝罪、事実の伝達(説明)、市町村・県等への報告等)
- (6) 施設における反省事項の整理
- (7) 苦情処理台帳への記載

3. 損害保険の加入について

東京海上日動火災保険株式会社

4. その他の参考事項

詳細については、苦情・相談対応結果報告書を使用する。

公的機関の受付窓口

松戸市役所 介護保険課 介護給付担当室	千葉県松戸市根本 387 番地-5 号 047-366-7067 月曜日～金曜日 9時00分～17時00分
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係	千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4番3号 043-254-7428 月曜日～金曜日 9時00分～17時00分