【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