

苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業者又は施設名	彦根市地域包括支援センターきらら
申請するサービス種類	介護予防支援事業

1. 利用者・家族や事業所などからの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対して、事業所窓口は管理者とし、法人統括に報告する。

組織的には豊郷病院代表理事が最終責任者とする。

（連絡先） 電話番号 0749-28-9323

FAX 番号 0749-28-9322（デイサービスセンターきららと同一）

公益財団法人	_____	介護老人保健施設	_____	彦根市地域包括
豊郷病院		パストラルとよさと		支援センターきらら

2. 円滑・迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者・家族や事業所などから苦情相談窓口に連絡があった場合

1. 管理者は担当者へ連絡し、内容経過の事実確認を行う。
2. 事業所内で対応を協議する（内容により法人統括も含む）。
3. 検討結果に基づき管理者は、利用者やご家族へ事情説明と謝罪及び担当者への指導を早急に行う。
4. 必要な場合には、苦情の内容を行政に連絡する。

彦根市（高齢福祉推進課事業者支援係）：0749-24-0828

3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

速やかに苦情の事実確認を行い、客観的な判断の基に双方が合意や納得が得られるよう調整する。

また必要により対策や改善を求める。そして苦情の内容によっては保険者や関係機関にも連絡を取る。