

苦情の受付について		
(1) 当施設における苦情受付担当		
＊ 苦情受付窓口	苦情解決責任者	西川 弘晃
	苦情受付担当者	長谷川 敬一
受付時間	毎週月曜日～金曜日	9：00～17：00

(2) 苦情受付の体制及び手順
1) 苦情処理受付台帳に苦情受付者が記載。 2) 苦情について苦情受付担当者が事実確認を行う。 3) 苦情受付担当者が苦情処理方法を記載し、管理者決裁。 4) 苦情処理について、関係者（当事者及び家族、関係職員、 介護支援専門員、第三者委員等）と連携を行い、対応について検討する。 5) 苦情解決策を利用者に説明し、苦情の解決を図る。 6) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。 7) 苦情処理は、速やかに行われることを原則とする。 8) 苦情処理についての成果等を台帳に記載する。 9) 苦情再発防止対策を検討し実施する。（研修の実施）

(3)行政機関、その他苦情受付機関		
津市健康福祉部介護保険課	所在地	津市西丸之内23番1号
	電話番号	059-229-3149
	受付時間	08:30～17:15(月～金曜日)
津保健所 (保健福祉事務所)	所在地	津市桜橋3-446-34
	電話番号	059-223-5290
	受付時間	08:30～17:15(月～金曜日)
国民健康保険団体連合会介 護保険課苦情処理係	所在地	津市桜橋2丁目96番地 三重県自治会館2階
	電話番号	059-228-9151
	受付時間	09:00～17:00(月～金曜日)

(4) 当施設の第三者委員	
株式会社 daiyosiファミリー 専務取締役	岸本 幸一
つくし診療所 センター長	中田 耕平