

苦情 相談対応の手順（個別対応）

①利用者、家族、関係者からの苦情・相談

②苦情・相談 窓口受付（岡 みどり） 055-225-3368

- ☐ 主訴確認
- ☐ 本人情報・家族情報・身体機能・経済状況・生活状況の確認
- ☐ 各種制度の利用状況・関係機関の関わり
- ☐ 個人情報の取り扱いについての確認
- ☐ 関係者（サービス事業所含む）からの聞き取り 等

③苦情に関する協議

- ☐ 事実確認、緊急性の判断・対応や役割、課題の確認
- ☐ 今後の対応策について検討 等

④苦情相談者への説明

解決

笛吹市、関係者
等への報告

解決しない

笛吹市への報告と相談、指導・助言
その他、苦情相談窓口の連絡先の案内

⑤

⑤モニタリング（再発防止）

⑥苦情相談対応の終結

【その他、苦情窓口の連絡先】

- ・ 笛吹市役所 介護保険課
給付適正担当 055-261-1903
- ・ 笛吹市役所 長寿支援課
包括担当 055-262-5065
- ・ 国民健康保険団体連合会
介護保険苦情処理担当
055-233-9201