（標準様式4）

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	公益社団法人安城市シルバー人材センター
申請するサービス種類	生活支援訪問サービス

措 置 の 概 要
1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 ①連絡先 公益社団法人安城市シルバー人材センター 電話0566-76-1415 ②担当 管理者 上田 佳弥（不在時はサ責 外園 要子） ③受付時間 午前8時30分から午後5時15分 ④他の苦情受付機関 安城市高齢福祉課 電話0566-71-2290 愛知県国民健康保険団体連合会 電話052-971-4165 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情を受け付けた場合、内容を正確に苦情受付簿に記入し、事務所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。 ①苦情原因の把握②検討会の開催③改善実施④解決困難な場合、保険者に連絡し改善 ⑤再発防止⑥事故発生時の対応等 3 その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。