指定居宅療養管理指導事業者の指定票			
事　業　所　名	つかさ薬局	事業者許可番号	第　2640902991 号
所　在　地	京都市伏見区深草西浦町 7 丁目 73 番地 1 ニューライフマンション藤の森 101	実　施　地	京都府
管　理　者	川添　沙織	従業員の員数	3 名以上
営業日及び 営業時間	月・火・木・金 9:00～19:00 水 9:00～17:00 土 9:00～12:00 日・祝 休み		
利　用　料	介護報酬の告示上の額とする		
サービスの種類	居宅療養管理指導		
開　設　者	シマタニ株式会社　代表取締役　田中貴子		

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 ： つかさ薬局
事業内容 ： 居宅療養管理指導

措置の概要

1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
2. 窓口に介護保険に詳しい担当者を常に1 人置く。管理者の当日の予定を担当者に教えておき、出かける時にはその行き先を知らせて出かける。また、出先からも随時連絡をとる。

連絡先　：　つかさ薬局
事業所電話 075-647-3201
事業所FAX　075-647-3202
携帯電話　090-6231-5168

2．円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順－苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

（1）介護保険に詳しい担当者を窓口に常に1 人置く。
（2）苦情があったら直ちに管理者に連絡する。
- 管理者が外出する際は、常に携帯電話（上記）を持参する。
- 管理者不在時には、携帯電話に連絡し、直ちに対処する。また、名刺の中に携帯電話の番号を記載する。

（3）受付簿に相談・苦情の内容を記載し、全体像を把握する。
（4）必要に応じ現地に赴き、本人または家族等から苦情内容を聴取し、原因を明らかにする。
- サービスが適切に実施されているか、サービスの内容を確認する。
- 新しいニーズが発生していないかを確認する。

（5）苦情に対する対応を即座に行う。
- 苦情があったサービスに対しては、直ちに改善をはかる。
- 直ちに対処できない場合には、問題の対象となる関係者間で協議を行い、協議後、今後の対応等を利用者に報告する。
- 原因が新たなニーズの発生による場合には、サービスの変更等を行う。

場合によっては、外部の専門家の意見を聞いたり、公的な委員会（保険者）や国保連合会の担当者等に相談しながら、円滑かつ迅速に対応する。