

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|            |               |
|------------|---------------|
| 事業所又は施設名   | 下妻市地域包括支援センター |
| 申請するサービス種類 | 介護予防支援事業      |

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

・苦情受付担当者  
連絡先 電話 0296-43-2111 FAX 0296-30-0011  
所在地 下妻市本城町三丁目13番地  
担当者 地域包括支援センター 石島 真里子

・苦情解決責任者  
事業所管理者 伊澤 勝也

・対応可能な曜日・時間帯  
月曜日から金曜日 8:30から17:15まで

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情原因の把握  
受付者は管理者に報告し、管理者が指揮を執り、必要な従業員を召集し、原因の究明を行う。また、速やかに当該利用者と連絡を取る。
- ② 検討会の実施  
問題の原因と対応について検討会を開催し、再発防止に努める。また、検討会の内容を記録し、全ての従業員に周知する。
- ③ 相談・報告  
必要に応じて、下妻市、茨城県、茨城県国民健康保険連合会に報告、相談を行う。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- ① 事実確認  
苦情があった事業所に対し迅速に事実確認を行い、必要に応じて対象事業所の管理者等と協議の場を設ける。
- ② 再発防止に向けた取り組み  
苦情内容についてサービス担当者会議等での共有を行い、再発防止及びサービス向上に取り組む。

4. その他参考事項

- ① 問題の解決について、報告、連絡、相談等の対応は、問題発生後速やかに行うことを徹底する。
- ② 苦情等に対して、誠意をもって対応することとし、苦情に至らないケースについても、利用者から相談、要望を受けた場合は、検討事項とし、今後のサービス向上に資するものとする。
- ③ 問題解決までの事象について、記録を保存することとし、保存期間は5年間とする。

【相談連絡先】

下妻市長寿支援課 0296-43-2111  
茨城県国民健康保険団体連合会 029-301-1565