

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	静岡市葵区城北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

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)及び担当者

相談、苦情に対する窓口として、苦情解決責任者、苦情受付担当および第三者委員を設置している。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善・是正措置を講ずるよう配慮している。

苦情解決責任者 静岡グループ グループ長 成岡 桂子

連絡先 054-257-6515 FAX 054-257-3745

苦情受付担当者 所長 勝又 貴美

連絡先 054-292-6450 FAX 054-292-6280000

第三者委員

徳山 あゆ子（長田西地区民生委員・児童委員協議会 会長）連絡先 054-258-5333

池ヶ谷 恵子（長田東地区民生委員・児童委員協議会会長）連絡先 054-257-0795

公的な窓口

静岡市役所介護保険課 TEL 054-221-1377

静岡県国保連合会介護保険課 苦情相談窓口 TEL 054-253-5590

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

（１）苦情があった場合は、直ちに利用者から事情を聞き、苦情内容の確認をする。

（２）担当者は、苦情内容を管理者に報告する。

（３）管理者は、担当者及び他の従業員を加え、苦情処理に向けた検討会を行う。

（４）検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は具体的な対応を指示する。

（５）苦情処理記録を記載し、再発防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（介護予防支援事業者に限る）

サービス事業者担当者に苦情の内容を伝え、事実関係確認を行い、サービス事業者担当者と、ご本人・ご家族に対し問題解決に向け調整を図る。

4 その他参考事項

- ・利用者から苦情が出ないよう、サービス提供を心掛ける。
- ・職員に対する研修を定期的実施する。