

## 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	下松市地域包括支援センター
サービス種類	介護予防支援

### 措置の概要

- 利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口  
担当者 管理者 世良 由華  
連絡先 0833-45-1838 (直通)  
住所 〒744-8585 下松市大手町3-3-3 (下松市役所内)  
受付時間 午前8時30分～午後5時15分 月曜日～金曜日  
(祝日及び12月29日～翌年1月3日までを除く)
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための体制・手順
  - ①利用者やその家族からの苦情等は、苦情相談担当者が対応する。担当者不在の際は、基本的な事項を聞き取り、担当者に引き継ぐ。
  - ②利用者やその家族、関係者からの聞き取り調査を行い、調査結果に基づき事業所内で対応方針の検討を行う。
  - ③対応方針に基づき利用者やその家族に対して説明を行う。
  - ④計画作成担当者が報告書を作成し、状況に応じて事業所内で回覧し、他の職員に周知する。
  - ⑤状況に応じて、高齢福祉課介護保険係、総務課人事係に報告し、指導又は助言に従って改善を行う。
  - ⑥顛末は、支援経過に記録し、保存する。
- その他  
全職員が「相談苦情事故対応マニュアル」の内容を把握し、相談又は苦情を受けた場合は、マニュアルに従い円滑かつ迅速に行動する。