

## 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	東広島市志和地域包括支援センター
申請するサービス種類	地域包括支援センター

## 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 通常の営業時間は、地域包括支援センターを窓口とし、管理者又は地域包括支援センター職員が担当する。

担当者： 管理者 新谷 恭規  
 介護支援専門員 吉見 貞子  
 介護支援専門員 渡辺 美鈴

住所：東広島市志和町志和東 8 1 0 番地 1

電話番号：0 8 2 - 4 0 1 - 4 1 1 0（直通）

0 8 2 - 4 3 3 - 5 7 2 1（代表）

受付時間：午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 1 5 分 月曜日から金曜日 祝日休日

- ②通常の営業時間以外は、施設の受付を窓口とし、施設の職員が受付をする。

又、夜間は施設の宿直員、休日は施設の日直が受付をし、必要に応じて管理者又は地域包括支援センター職員に連絡をとる。

受付時間：夜間 午後 5 時 3 0 分～翌午前 8 時 3 0 分 担当職員：宿直者

土曜・日曜：午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分 担当職員：日直者

## 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疑義や苦情に関して、管理者又は地域包括支援センター職員が対応し、会議等にて検討、調整を行う。

- ②疑義や苦情に関して、必要に応じて利用者又は家族、保険者、その他関係機関に連絡する。

東広島市役所 健康福祉部介護保険課

住所 東広島市西条栄町 8 番 2 9 号

電話番号 0 8 2 - 4 2 0 - 0 9 3 7

広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課

住所 広島市中区東白島町 1 9 番 4 5 号

電話番号 0 8 2 - 5 5 4 - 0 7 8 3

- ③対応の実施・改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明し、記録の作成・保管（5 年間）、必要に応じてマニュアル等への追記（修正）と職員への周知を行う。又、市・国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って改善を行う。

## 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業所の場合記入）

## 4 その他参考事項