

(参考様式5)

## 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810番地1

電話番号： 082-401-4110（直通）

082-433-5721（代表）

受付時間： 午前8時30分～午後5時15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30分～翌午前8時30分 担当職員： 宿直者  
土曜・日曜： 午前8時30分～午後5時30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29号

電話番号 082-420-0937

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19番45号

電話番号 082-554-0783

- 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

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。