

苦情処理するための措置概要

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・施設名	社会福祉法人 竹原市社会福祉協議会 竹原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

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)

(1) 連絡先 竹原市社会福祉協議会 竹原市地域包括支援センター
広島県竹原市中央三丁目13番5号(ふくしの駅)
Tel(0846)22-5494 FAX(0846)23-0084

(2) 苦情受付担当者 主任介護支援専門員 大中富美子 並びに 社会福祉士 谷原渉太

(3) 苦情解決責任者 管理者 河野伸太

(4) 第三者委員 森岡 茂 0846-29-1879
吉本 郁子 0846-22-2982
蔵本 公子 0846-26-0851

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

(1) 受付けた苦情について、苦情受付担当者又は管理者が早急に利用者及び家族へ連絡を取り、苦情の内容及び要望についての把握を行う。

(2) 受付けた苦情について、具体的な対応方針を決定し、利用者及び家族に説明を行い、対応の同意を得、必要に応じて関係機関との連絡・調整を図る。

(3) 苦情受付担当者は、受付けた苦情すべてについて、管理者へ報告する。
また利用者及び家族の同意を得て第三者委員に報告する。

(4) 受付けた苦情について記録・保管し、再発の防止に役立てる。

3. その他参考事項

提供する介護予防支援の質を高めるため、従業員に対して定期的に研修を事例チェック学習を行う。

4. 行政などにおける相談又は苦情に対応する常設の窓口

竹原市市民福祉部 地域支えあい推進課	所在地	竹原市中央五丁目1番35号
	電話番号	0846-22-7743
	FAX	0846-23-0140
	受付時間	8:30~17:15
広島県国民健康保険 団体連合会	所在地	広島市中区東白島町19番49号国保会館
	電話番号	082-554-0770
	FAX	082-511-9126
	受付時間	8:30~17:15