

## 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	社会福祉法人 明岳会 「ピソ天神」
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業者

### 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
  - ・相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当員を置いている。
  - 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共に担当者に必ず引継ぎを行う。
  - （電話番号） 0298-34-8000 FAX 0298-33-0299
  - （担当者） 小越和子 介護支援専門員
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・苦情があった場合は、ただちに介護支援専門員が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。
  - ・必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
  - （検討会議を行わない場合でも必ず管理者まで処理結果を報告する）
  - ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。
  - （利用者に謝罪訪問するなど）
  - ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等  
(居宅介護支援事業者の場合記入)
  - ・苦情があったサービス事業者から詳しいサービス提供方法を聞き、改善方法について協議する。また、改善が見られない場合や相手方の要望がある場合は、サービス提供先の変更も検討する。
4. その他参考事項
  - ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける（毎日申し送りにより確認をする・介護支援専門員に対する研修の実施等に努める）。

## 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	社会福祉法人 明岳会 「ピソ天神」
申請するサービスの種類	訪問介護事業

### 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
  - ・相談及び苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置いている。
  - 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共に、担当者に必ず引継ぎを行う。  
(電話番号) 029-834-8000 FAX0298-33-0299  
(担当者) サービス提供責任者 柴崎光枝
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接訪問する等して、詳しい事情を確認する。
  - ・サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めての検討会議を行う。(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで処理結果を報告する)
  - ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。  
(利用者に謝罪訪問する等)
  - ・台帳に記録を保管し、再発を防ぐために役立てる。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等  
(居宅介護支援事業者の場合記入)
4. その他参考事項
  - ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。(毎日申し送りにより確認する・訪問介護員に対する研修の実施等に努める)

## 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	ピソ天神
申請するサービスの種類	ケアハウス

### 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
  - ・相談及び苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置いている。
  - 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共に、担当者に必ず引継ぎを行う。  
(電話番号) 029-833-0298 F A X 029-833-0299  
(担当者) 本田 里美 (生活相談員)
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - ・苦情があった場合は、直ちに生活相談員が相手方に連絡を取り、直接訪問する等して、詳しい事情を確認する。
  - ・生活相談員が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めての検討会議を行う。(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで処理結果を報告する)
  - ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。  
(利用者に謝罪訪問する等)
  - ・台帳に記録を保管し、再発を防ぐために役立てる
3. その他参考事項
  - ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。(毎日ミーティング時に確認する・職員に対する研修の実施等に努める)

## 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	げんき村
申請するサービスの種類	小規模多機能型居宅介護事業所

### 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
    - ・相談及び苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置いている。
    - 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共に、担当者に必ず引継ぎを行う。  
(電話番号) 029-833-0298 F A X 029-833-0299  
(担当者) 狩野さつき (管理者)
  2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
    - ・苦情があった場合は、直ちに生活相談員が相手方に連絡を取り、直接訪問する等して、詳しい事情を確認する。
    - ・生活相談員が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めての検討会議を行う。(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで処理結果を報告する)
    - ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。  
(利用者に謝罪訪問する等)
    - ・台帳に記録を保管し、再発を防ぐために役立てる
  3. その他参考事項
    - ・苦情が出ないようにするための具体的な方策  
利用者・家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。  
毎日の申し送りにより、利用者の状況を職員全員が把握し、情報の共有を図る。  
事故が起こった際は、ヒヤリハット・事故報告書を作成し、情報の共有を図る。
- 《 苦情連絡先 》
- 茨城県国保連合会 029-301-1557  
かすみがうら市介護長寿課 029-897-1111・0299-59-2111

## 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	一生の杜（いつきのもり） デイリハビリセンター
申請するサービス種類	指定通所介護（第1号通所事業）

### 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  
 常設窓口 茨城県かすみがうら市栄倉 5696-3  
 社会福祉法人 明岳会  
 一生の杜 デイリハビリセンター  
 電話 029-833-0298  
 苦情受付担当者： 中務 裕樹  
 苦情解決責任者： 矢口 悦子
  
- 2 苦情があった際の手順  
 苦情があった場合は直ちに担当者が連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。  
 苦情処理については、管理者を含めて検討会議を開き、検討結果に基づき、できるだけ速やかに対応する。  
 苦情の内容及び処理結果については、受付から解決・改善まで書面に記録・保管し、再発防止に役立てる。
  
- 3 外部の苦情相談窓口  
 事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをすることができる。
  - (1)市町村（通常の事業の実施地域の市町村）
 

・かすみがうら市役所 介護長寿課	・かすみがうら市上土田 461	・電話 0299-59-2111
・土浦市役所 高齢福祉課	・土浦市大和町9番1番	・電話 029-826-1111
・石岡市役所 高齢福祉課介護保険室	・石岡市石岡1丁目1番地1	・電話 0299-23-1111
・行方市役所 介護福祉課	・行方市玉造甲 404 番地	・電話 0299-55-0111
  
  - (2)茨城県国民健康保険団体連合会  
 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室  
 所在地 水戸市笠原町 978-26 市町村会館3階  
 開設時間 平日（月曜日から金曜日）の9：00～17：00  
 電話 029-301-1565 FAX 029-301-1579
  
- 4 その他参考事項  
 普段から苦情の出ないようなサービスを心掛け、関係職員全員に日々業務内容を確認し、又職員の資質向上のための研修を実施しています。

## 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	霞ヶ浦地区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

- 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  
常設窓口 茨城県かすみがうら市宍倉 5696-3  
社会福祉法人 明岳会  
霞ヶ浦地区地域包括支援センター  
電話 029-833-0331  
苦情受付担当者： 狩野 智子  
苦情解決責任者： 生沼 文代
- 苦情があった際の手順  
苦情があった場合は直ちに担当者が連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。  
苦情処理については、管理者を含めて検討会議を開き、検討結果に基づき、できるだけ速やかに対応する。  
苦情の内容及び処理結果については、受付から解決・改善まで書面に記録・保管し、再発防止に役立てる。  
また、かすみがうら市地域包括支援センターに報告し情報を共有する。
- 外部の苦情相談窓口  
事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをすることができる。
  - 市町村
    - ・かすみがうら市地域包括支援センター・かすみがうら市宍倉 5462 ・電話 029-898-9110
    - ・かすみがうら市役所 介護長寿課 ・かすみがうら市上土田 461 ・電話 0299-59-2111
  - 茨城県国民健康保険団体連合会  
茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室  
所在地 水戸市笠原町 978-26 市町村会館 3 階  
開設時間 平日（月曜日から金曜日）の 9:00～17:00  
電話 029-301-1565 FAX 029-301-1579
- その他参考事項  
普段から苦情の出ないようなサービスを心掛け、関係職員全員に日々業務内容を確認し、又職員の資質向上のための研修を実施しています。