

## 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 結城市東部地域包括支援センターたけだ  
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

常設窓口 ・ 結城市東部地域包括支援センターたけだ

電話 0296-45-5501

FAX 0296-45-5502

所在地 結城市大字結城12744番地

担当者 管理者 高橋 史創

対応時間 月曜日から土曜日 午前8時30分から午後5時00分まで

結城市窓口・結城市役所 介護保険課 地域ケア推進係

電話 0296-34-0324（直通）

・結城市役所 介護保険課 介護保険係

電話 0296-34-0417（直通）

茨城県窓口・茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課

電話 029-301-1565

#### 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) 苦情処理台帳に記載。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- (4) 苦情処理について関係者との連携を行う。
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は一日以内に行われることを原則とする。
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。
- (8) 必要に応じて、結城市、国民健康保険団体連合会へ報告、相談を行う。

#### 3. その他参考事項

苦情の解決を図った後も、利用者及びサービス提供事業者とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分に注意してサービスの調整を行います。