

## 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	金沢市地域包括支援センターたがみ
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)、担当者の設置

- ・連絡先 TEL 231-8025 FAX 231-8026
- ・受付時間 午前9時～午後5時
- ・苦情担当解決責任者 長田 和久(管理者)
- ・苦情相談受付担当者 中嶋 晶子(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

- ①苦情相談受付担当者は、申出者の意向を確認の上、誠意をもって説明・相談に応じます。  
解決が可能な事項は速やかに対応し、その旨を報告します。
- ②苦情担当解決責任者が中心となり、関係職員からの聞き取り、状況確認等を行います。  
対外的に対応が必要と認める時には、行政等に報告し相談します。
- ③苦情担当解決責任者の判断で、必要な場合は苦情処理委員会を開催します。
- ④利用者やその家族に対応方法を説明します。  
※苦情処理台帳に苦情内容及び対応記録を記載します。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ①苦情があった場合は、詳しい事情をサービス事業者の職員から確認します。
- ②苦情内容については管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、  
対応策を検討します。
- ③検討した対応策については、必要に応じて、本人または家族に説明を行います。

#### 4 再発防止・サービスの改善

- ①苦情の内容を分析し、職員研修、業務手順の見直し等、改善策を実行します。
- ②改善状況を継続的に点検し、利用サービスの質向上に努めます。

#### 5 個人情報の保護

- ①苦情申出者の個人情報や苦情内容は、秘密保持を徹底し、目的外利用をしません。
- ②苦情申出により、申出者に不利益が生じないよう十分配慮いたします。

#### 6 その他参考事項

事業所で対応できない事項については、行政窓口や関係機関と連携し、利用者の立場を尊重した適切な対応方法を検討します。そのうえで、速やかに対処いたします。