

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

甲府市中央地域包括支援センター

2010年4月1日作成

2024年4月1日改訂

利用者の権利擁護を目的とし、介護予防支援に関する相談・苦情および介護予防サービス計画に基づいて、提供している各サービスについての相談・苦情について、迅速かつ公平に課題解決を図るために、担当者及び責任体制を以下のように定め対応します。

1 相談・苦情に対応する窓口の設置及び担当責任者について

担当窓口 甲府市中央地域包括支援センター

担当者 田辺 春美 窓口責任者 センター長 田辺 春美

受付時間 通常の営業時間内（平日 午前9時～午後5時）

連絡先 住所 甲府市丸の内 2-9-28 勤医協駅前ビル 4F

TEL 055-225-2345 FAX 055-223-2085

E-mail k-houkatsushien@s.yamanashi-min.jp

2 苦情処理体制について

① 苦情処理担当者が苦情を受けた場合は所定の「相談・苦情内容記録表」に記録し、速やかに窓口担当者に報告します。

② 窓口責任者は担当者より書面にて苦情内容の報告を受け、法人介護福祉事業部長に報告、対応を協議し迅速な対応を行います。

法人介護福祉事業部 権田布美江

3 苦情があったサービス事業者に対する対応について

① 苦情申立人と今後の対応について協議し、利用者が当該事業所への調整・連絡を希望される場合は、書面にて同意を得たのち、当該事業所の責任者に苦情内容を伝え、対応を依頼します。

② 苦情処理については、苦情申立人と当該事業所との間に立ち、公平かつ迅速、円満に課題解決がはかれるよう努力します。

4 その他

① 行政・保険者の相談窓口は以下の通りです

甲府市 福祉部 福祉支援室 長寿介護課 055-237-1161（代表）

山梨県国民健康保険団体連合会 055-233-9201（相談窓口）

② 公平・中立な苦情処理の体制確保について

今後は苦情処理の円滑・公平性確保のため「苦情処理規程」の策定、「苦情処理委員会」の設置をいたします。

③ 行政への報告

苦情内容や結果について、必要に応じ苦情申し立て人の同意を得て、甲府市介護支援情報センターに書面をもって報告いたします。 以上