

## 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   | ピソ天神訪問介護事業所 |
| 申請するサービス種類 | 居宅介護        |

| 措 置 の 概 要 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | <p>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</p> <p>常設窓口 茨城県かすみがうら市栄倉 56936-3<br/> 社会福祉法人 明岳会<br/> ピソ天神訪問介護事業所<br/> 電話 029-834-8000<br/> 苦情受付担当者： 柴崎 光枝<br/> 苦情解決責任者： 矢口 悦子</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2         | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1)苦情の受付<br/> 苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。</p> <p>(2)苦情受付の報告・確認<br/> 苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。</p> <p>(3)苦情解決の向けての話し合い<br/> 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。</p> <p>(4)苦情解決結果の記録・報告<br/> 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。<br/> 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。</p> <p>(5)解決結果の公表<br/> 苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「広報誌」「家族会」等において実績を報告する。</p> <p>※利用者・家族等への周知<br/> ポスター・パンフレット等を用いて、利用者等に周知を図る。</p> |
| 3         | <p>外部の苦情相談窓口</p> <p>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事ができる。</p> <p>(1)市町村（通常の事業の実施地域の市町村）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul> <p>(2)茨城県国民健康保険団体連合会<br/> 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<br/> 所在地 水戸市笠原町 978-26 市町村会館 3 階<br/> 開設時間 平日（月曜日から金曜日）の 9：00～17：00<br/> 電話 029-301-1565 FAX 029-301-1579</p>                                                   |
| 4         | <p>その他参考事項</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 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   | げんき村小規模多機能型居宅介護支援事業所 |
| 申請するサービス種類 | 小規模多機能型居宅介護          |

| 措 置 の 概 要 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | <p>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</p> <p>常設窓口    茨城県かすみがうら市栄倉 56936-3<br/> 社会福祉法人 明岳会<br/> げんき村小規模多機能型居宅介護支援事業所<br/> 電話    029-833-0302<br/> 苦情受付担当者： 笹平 真也<br/> 苦情解決責任者： 田中 貴恵</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2         | <p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1)苦情の受付<br/> 苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。</p> <p>(2)苦情受付の報告・確認<br/> 苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。</p> <p>(3)苦情解決の向けての話し合い<br/> 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。</p> <p>(4)苦情解決結果の記録・報告<br/> 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。<br/> 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。</p> <p>(5)解決結果の公表<br/> 苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「ホームページ」等において実績を報告する。</p> <p>※利用者・家族等への周知<br/> ポスター・ホームページ等を用いて、利用者等に周知を図る。</p> |
| 3         | <p>外部の苦情相談窓口</p> <p>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事ができる。</p> <p>(1)市町村（通常の事業の実施地域の市町村）<br/> ・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</p> <p>(2)茨城県国民健康保険団体連合会<br/> 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<br/> 所在地 水戸市笠原町 978-26 市町村会館3階<br/> 開設時間 平日（月曜日から金曜日）の9：00～17：00<br/> 電話 029-301-1565      FAX 029-301-1579</p>                                                                                                                                                                   |
| 4         | <p>その他参考事項</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 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 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 56936-3  
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

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1)苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

(2)苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。

(3)苦情解決の向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4)苦情解決結果の記録・報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。  
苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。

(5)解決結果の公表

苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「ホームページ」等において実績を報告する。

※利用者・家族等への周知

ポスター・ホームページ等を用いて、利用者等に周知を図る。

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事ができる。

(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 介護福祉課

・ 石岡市石岡1丁目1番地1

・ 電話 0299-23-1111

(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栄倉 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： 湯原 慶之  
 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事ができる。
  - 市町村
    - ・かすみがうら市地域包括支援センター・かすみがうら市栄倉 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。

## 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   | かもめ訪問看護ステーション |
| 申請するサービス種類 | 訪問看護 介護予防訪問看護 |

### 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

##### ○苦情担当窓口

- ① 連絡先 (1)かもめ訪問看護ステーション TEL029-833-0298
- ② 苦情受付担当者 (1) 久家 奈菜
- ③ 受付時間 (1)月曜日～金曜日(但し土日 12/30～1/3 を除く) 8:30～17:30  
※但し、担当者不在の場合は担当者以外が対応

##### ○苦情対応体制 (1) 苦情受付担当者: ② (2) 苦情解決責任者: 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

##### ○苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に「苦情・相談対応記録簿」に記入し、「苦情対応の指針」に準じ

次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情の把握: 当日または時間帯によっては翌日  
利用者宅等に訪問し受けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。  
また、速やかに解決を図る旨、伝言する
- ② 検討会等の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う
- ③ 改善の実施  
利用者に対し、対策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに検討する)
- ④ 解決困難な場合・指導  
保険者に連絡し、助言を得て改善を行う。また、解決できない場合委には、保険者と協議し国保連への連絡も検討する
- ⑤ 再発防止  
同様の苦情、事故が怒らないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」等を作成・改善し研修などの器械を通じて再発防止に努め、サービス向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応  
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

#### 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事ができる。

##### (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 社会福祉部 介護長寿課 電話 0299-59-2111
- ・土浦市役所 高齢福祉課 電話 029-826-1111
- ・石岡市役所 高齢福祉課介護保険室 電話 0299-23-1111
- ・行方市役所 介護福祉課 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

日々の朝礼、夕礼等を通じて利用者情報を共有し、車内研修等を通じ、普段より苦情の出ないサービス提供を心がけます。

## 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   | ピソ天神訪問介護事業所 |
| 申請するサービス種類 | 訪問型サービス     |

**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

常設窓口    茨城県かすみがうら市栄倉 56936-3  
社会福祉法人 明岳会  
ピソ天神訪問介護事業所  
電話    029-834-8000  
苦情受付担当者： 柴崎 光枝  
苦情解決責任者： 矢口 悦子

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)苦情の受付  
苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

(2)苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。

(3)苦情解決の向けての話し合い  
苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4)苦情解決結果の記録・報告  
苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。  
苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。

(5)解決結果の公表  
苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「ホームページ」等において実績を報告する。

※利用者・家族等への周知  
ポスター・ホームページ等を用いて、利用者等に周知を図る。

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事ができる。

(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

(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   | ピソ天神居宅介護支援事業所 |
| 申請するサービス種類 | 指定居宅介護支援事業所   |

**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**

常設窓口    茨城県かすみがうら市中央倉 56936-3  
社会福祉法人 明岳会  
ピソ天神居宅介護支援事業所  
電話 029-834-8000  
苦情受付担当者： 栗山 智子  
苦情解決責任者： 矢口 悦子

**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)苦情の受付  
苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

(2)苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。

(3)苦情解決の向けての話し合い  
苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4)苦情解決結果の記録・報告  
苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。  
苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。

(5)解決結果の公表  
苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「ホームページ」等において実績を報告する。

※利用者・家族等への周知  
ポスター・ホームページ等を用いて、利用者等に周知を図る。

**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事ができる。

(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 介護福祉課     | ・石岡市石岡1丁目1番地1   | ・電話 0299-23-1111 |

(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   | ピソ天神  |
| 申請するサービス種類 | 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

常設窓口 茨城県かすみがうら市央倉 56936-3

社会福祉法人 明岳会

ケアハウス ピソ天神

電話 029-833-0298

苦情受付担当者： 中川 竜太

苦情解決責任者： 矢口 悦子

#### 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)苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際し、苦情の内容・苦情申出人の希望等について書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

##### (2)苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受けた苦情を解決責任者に報告する。

##### (3)苦情解決の向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

##### (4)苦情解決結果の記録・報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで、経過と結果について書面に記録する。

苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後に報告する。

##### (5)解決結果の公表

苦情解決の実施方法については、一定期間ごとに「事業報告書」「ホームページ」等において実績を報告する。

※利用者・家族等への周知

ポスター・ホームページ等を用いて、利用者等に周知を図る。

#### 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事ができる。

##### (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 介護福祉課     | ・ 石岡市石岡1丁目1番地1   | ・ 電話 0299-23-1111 |

##### (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。