

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	有限会社 マツモトメディカル
サービスの種類	福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与

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、苦情に対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事項については、誰でも対応できるようにするとともに、担当者にひきついでいる。

○弊社連絡先

有限会社マツモトメディカル

担当者名 松本 昌彦

電話 086-461-2031

FAX 086-461-2032

対応時間 月～金曜日9:00から18:00

※お盆期間8月13日から8月15日、年末年始12月30日より翌年1月3日までを除く。

○その他、各市町村および国保連合会連絡先

倉敷市介護保険課

住所 倉敷市西中新田640

TEL 086-426-3343

対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

岡山市介護保険課

住所 岡山市北区鹿田町1-1-1

TEL 086-803-1240

対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

津山市高齢介護課

住所 津山市山北520
TEL 0868-32-2070
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

玉野市長寿介護課

住所 玉野市宇野1-27-1
TEL 0863-32-5534
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

笠岡市長寿支援課

住所 笠岡市中央町1-1
TEL 0865-69-2139
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

井原市介護保険課

住所 井原市井原町311-1
TEL 0866-62-9519
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

総社市長寿介護課

住所 総社市中央1-1-1
TEL 0866-92-8369
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

高梁市介護保険課

住所 高梁市松原通2043
TEL 0866-21-0299
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

新見市介護保険課

住所 新見市新見310-3
TEL 0867-72-3148
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

備前市介護福祉課

住所 備前市東片上126番地
TEL 0869-64-1828
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

瀬戸内市いきいき長寿課

住所 瀬戸内市長船町土師291番地
TEL 0869-26-5926
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

赤磐市介護保険課

住所 赤磐市下市344
TEL 086-955-1116
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

真庭市高齢者支援課

住所 真庭市久世2927-2 久世本庁舎1階
TEL 0867-42-1074
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

美作市高齢者福祉課

住所 美作市北山390-2
TEL 0868-75-3912
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

浅口市高齢者支援課

住所 浅口市鴨方町鴨方 2 2 4 4 - 2 6
TEL 0 8 6 5 - 4 4 - 7 1 1 3
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

和气町介護保険課

住所 岡山県和气郡和气町尺所 555
TEL 0 8 6 9 - 9 3 - 1 1 3 9
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

早島町健康福祉課

住所 都窪郡早島町前潟 3 6 0 - 1
TEL 0 8 6 - 4 8 2 - 2 4 8 3
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

里庄町健康福祉課

住所 浅口郡里庄町大字里見 1 1 0 7 番地 2
TEL 0 8 6 5 - 6 4 - 7 2 1 1
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

矢掛町保健福祉課

住所 小田郡矢掛町矢掛 3 0 1 8
TEL 0 8 6 6 - 8 2 - 1 0 1 3
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

新庄村住民福祉課

住所 真庭郡新庄村 2 0 0 8 - 1
TEL 0 8 6 7 - 5 6 - 2 6 4 6
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

鏡野町保健福祉課

住所 苫田郡鏡野町竹田660
TEL 0868-54-2986
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

勝央町健康福祉部

住所 勝田郡勝央町勝間田201
TEL 0868-38-7102
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

奈義町子ども・長寿課

住所 勝田郡奈義町豊沢306-1
TEL 0868-36-6700
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

西粟倉村保健福祉課

住所 岡山県英田郡西粟倉村影石95-3
TEL 0868-79-7100
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

久米南町保健福祉課

住所 久米郡久米南町下弓削502-1
TEL 086-728-4411
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

美咲町保険年金課

住所 久米郡三咲町原田1735
TEL 0868-66-1115
対応時間 月～金曜日8:30から17:15（祝日は除く）

吉備中央町福祉課

住所 吉備中央町豊野 1-2
TEL 0866-54-1317
対応時間 月～金曜日 8:30から17:15（祝日は除く）

岡山県国民健康保険団体連合会

住所 岡山市北区桑田町 17-5
TEL 086-223-8811
対応時間 月～金曜日 8:30から17:00（祝日は除く）

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と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。

サービス提供責任者が必要であると判断した場合は管理者までふくめて検討会議を行う
（検討会議を行わない場合でも、必ず管理者に処理結果を報告する）

検討の結果必ず翌日までには具体的な対応をとる。

苦情等の記録について、その完結後5年間台帳に保管し、再発防止に役立てる。

4 その他参考事項

従業員の資質向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

想定される苦情をリスト化して対応方法をマニュアルにまとめ従業員に配布する。