

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	有限会社 マツモトメディカル	
サービスの種類	特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	

### 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

##### ○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）

岡山市保険福祉局介護保険課管理係

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 社会福祉事務所 高齢介護課

住所 津山市山北520  
TEL 068-32-2070  
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 介護保険係**

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）

**備前市介護福祉課介護保険係**

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介護保険係**

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）

**赤磐市保健福祉部介護保険課**

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）

**真庭市健康福祉部高齢者支援課**

住所 真庭市久世 2927-2 久世本序舎 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）

**美作市役所高齢者福祉課**

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2244-26

TEL 0866-44-7113

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（祝日は除く）

**和気町介護保険課 介護保険係**

住所 岡山県和気郡和気町尺所 555

TEL 0869-93-1139

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（祝日は除く）

**早島町健康福祉課**

住所 都窪郡早島町前潟360-1

TEL 086-482-2483

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（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1107番地2

TEL 0865-64-7211

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（祝日は除く）

**矢掛町保健福祉課**

住所 小田郡矢掛町矢掛3018

TEL 0866-82-1013

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（祝日は除く）

**新庄村住民福祉課**

住所 真庭郡新庄村2008-1

TEL 0867-56-2646

対応時間 月～金曜日 8：30から17：15（祝日は除く）

**鏡野町保険福祉課**

住所 茅田郡鏡野町竹田 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 茅田郡勝央町勝間田 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 茅田郡奈義町豊沢 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 保険福祉課 介護保険係**

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 保険福祉課**

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 健康福祉課**

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）

**吉備中央町福祉課介護支援班**

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**

従業者の資質向上を図るために研修の機会を設け、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者に配布する。