

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
<p>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</p> <p>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、担当者に引きついでいる。</p> <p>○弊社連絡先</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 10px;">有限会社 マツモトメディカル</div> <p>担当者名 松本 昌彦</p> <p>電話 ０８６－４６１－２０３１</p> <p>FAX ０８６－４６１－２０３２</p> <p>対応時間 月～金曜日９：００から１８：００</p> <p>○その他、各市町村および国保連合会連絡先</p> <p>倉敷市介護保険課</p> <p>住所 倉敷市西中新田６４０</p> <p>TEL ０８６－４２６－３３４３</p> <p>対応時間 月～金曜日８：３０から１７：１５（祝日は除く）</p> <p>岡山市保険福祉局介護保険課管理係</p> <p>住所 岡山市北区鹿田町１－１－１</p> <p>TEL ０８６－８０３－１２４０</p> <p>対応時間 月～金曜日８：３０から１７：１５（祝日は除く）</p> <p>津山市 社会福祉事務所 高齢介護課</p>

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 3 1 0 - 3
TEL 0 8 6 7 - 7 2 - 3 1 4 8
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 1 2 6 番地
TEL 0 8 6 9 - 6 4 - 1 8 2 8
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 2 9 1 番地
TEL 0 8 6 9 - 2 6 - 5 9 2 6
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 3 4 4
TEL 0 8 6 - 9 5 5 - 1 1 1 6
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 2 9 2 7 - 2 久世本庁舎 1 階
TEL 0 8 6 7 - 4 2 - 1 0 7 4
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

美作市役所高齢者福祉課

住所 美作市北山 3 9 0 - 2
TEL 0 8 6 8 - 7 5 - 3 9 1 2
対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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

T E L 0 8 6 6 - 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 介護保険係

住所 岡山県和气郡和气町尺所 555

T E L 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

T E L 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

T E L 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)

矢掛町保険福祉課

住所 小田郡矢掛町矢掛 3 0 1 8

T E L 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

T E L 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)

鏡野町保険福祉課

住所 苫田郡鏡野町竹田 6 6 0

TEL 0 8 6 8 - 5 4 - 2 9 8 6

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

勝央町健康福祉部

住所 勝田郡勝央町勝間田 2 0 1

TEL 0 8 6 8 - 3 8 - 7 1 0 2

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

奈義町 子ども・長寿課

住所 勝田郡奈義町豊沢 3 0 6 - 1

TEL 0 8 6 8 - 3 6 - 6 7 0 0

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 0 8 6 8 - 7 9 - 7 1 0 0

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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 5 0 2 - 1

TEL 0 8 6 - 7 2 8 - 4 4 1 1

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (祝日は除く)

美咲町 健康福祉課

住所 久米郡三咲町原田 1 7 3 5

TEL 0 8 6 8 - 6 6 - 1 1 1 5

対応時間 月～金曜日 8 : 3 0 から 1 7 : 1 5 (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。