

(参考様式4)

## 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	ソネット
申請するサービス種類	(介護予防)福祉用具貸与／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

相談又は苦情に対する常設窓口として、相談担当者を置いている。また、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

相談担当者:管理者 河端 祐治  
連絡先 TEL 027-251-4410 / FAX 027-251-9933

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳細な内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者(管理者)を中心として検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・対象者に検討会議の結果を管理者より報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者に相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

その他の苦情相談窓口

- ・群馬県国民健康保険団体連合会  
連絡先 TEL 027-290-1323  
受付時間 8:30~17:00(土・日・祝日を除く)

- ・各保険者介護保険窓口

(参考様式6)

## 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	ソネット太田
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

TEL 0276-60-1135

相談担当者 中里 雅也

- ・群馬県国民健康保険団体連合会 苦情・相談窓口

TEL 027-290-1323

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。（毎日朝礼等で確認をする。相談員に対する研修を実施する。）
- ・苦情対応マニュアル作成済み。

(参考様式6)

## 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	ソネット
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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 利用者等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

- ・相談又は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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

ソネット TEL 03-3394-4165 FAX 03-3397-6541  
相談担当者 ソネット 管理者 黒田 春樹

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

##### その他の苦情相談窓口

- ・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口  
TEL 03-6238-0177  
受付時間／9：00～17：00（土曜日・日曜日・祝日を除く）
- ・通常の事業の実施地域の市町村窓口

(参考様式6)

## 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	ソネット宇都宮
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

TEL 028-666-4165

相談担当者：渡邊 真治

- ・栃木県国民健康保険団体連合会

TEL 028-643-2220

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。（毎日朝礼等で確認をする。相談員に対する研修を実施する。）
- ・苦情対応マニュアル作成済み。

(参考様式6)

## 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	ソネット
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

TEL 04-2901-4165

相談担当者：管理者 澤山 洋二

- ・埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係

TEL 048-824-2568（苦情相談専用）

- ・各保険者介護保険窓口

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず内容・対応結果を取りまとめて記録する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。（毎日朝礼等で確認をする。相談員に対する研修を実施する。）
- ・苦情対応マニュアル作成済み。

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	ソネット相模原
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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

- ・ 相談又は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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

相模原支店                    TEL 042-713-1965    FAX 042-713-1964  
 相談担当者                    ソネット相模原 管理者 志野 英治

- ・ 相模原市 高齢政策課  
 TEL 042-707-7046  
 受付時間/8:30~17:15(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)
- ・ 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係  
 TEL 045-329-3447 TEL 0570-022110 (苦情専用)                    FAX 045-317-9959  
 受付時間/8:30~17:15(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・ 相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・ 検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・ 検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・ 解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

3 その他参考事項

- ・ 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。  
 (毎日朝礼等で確認を行う。相談員に対する研修を実施する。)
- ・ 苦情マニュアル作成済み。

(参考様式6)

## 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	ソネット水戸
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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

- ・相談又は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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

ソネット水戸           TEL 029-302-4165  
相談担当者           ソネット水戸 管理者 兼子 貴之

- ・茨城県庁 保健福祉部長寿福祉課地域ケア推進室  
TEL 029-301-3343  
受付時間/8:30~17:15 (土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

- ・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  
TEL 029-301-1565 FAX 029-301-1579  
受付時間/8:30~17:00 (土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。  
(毎日朝礼等で確認を行う。相談員に対する研修を実施する。)
- ・苦情マニュアル作成済み。

(参考様式6)

## 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	ソネット千葉
申請するサービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与 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 利用者等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

- ・相談又は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、相談担当者不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、必ず相談担当者に引き継ぐ。

ソネット千葉            TEL 047-710-5165    FAX 047-710-8165  
相談担当者            ソネット千葉 管理者 小堀 透

#### 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、直ちに相談担当者が連絡を取り直接伺うなどして詳しい内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者が必要と判断した場合は、管理者も含めて検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行う。
- ・検討会議を行わない場合も、必ず管理者に内容・対応結果を報告する。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・解決困難な場合には、保険者にも相談・報告し連携を図る。

#### 3 その他参考事項

##### その他の苦情相談窓口

- ・千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係  
TEL 043-254-7428 FAX 043-254-9861  
受付時間/8:30~17:00 (土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)
- ・通常の事業の実施地域の市町村窓口