

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	リハビリサロンみなみ
サービス種類	地域密着型通所介護・介護予防通所サービス

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)及び担当者

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。
 また、担当者が不在のときは、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、
 担当者に必ず引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるよう配慮している。

担当者 苦情相談担当 一杉徹
 連絡先 055-935-5007
 F A X 055-935-5008

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- (1) 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り、事情を聞き苦情内容の確認をする。
- (2) 担当者は、苦情の内容を管理者に報告する。
- (3) 管理者は、担当者及び他の従事者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。
- (4) 検討会議の結果を基に処理方針をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示する。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳記載し、再発防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- (1) 管理者は、利用者からの苦情に対し、関係機関或いは事業者等と直ちに連絡を取り、事実の確認をし、必要があるときは市町村に連絡する。
- (2) 管理者は、利用者からの苦情に関して所轄庁或いは市町村が行う調査に協力し、また所轄庁或いは市町村からの指導・助言に従って必要な改善を行う。
- (3) 管理者は、関係機関及び事業者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置を講ずるものとする。

沼津市長寿福祉課 TEL 055-934-4873

静岡県国民健康保険団体連合会 TEL 054-253-5590

4 その他参考事項

- ・ 職員の研修を定期的実施する。
- ・ 他の機関・事業者等と研修会を行い、通所介護職員としての専門的知識の向上や研鑽を図る。