

(参考様式 7)

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	リハビリセンター歩み
申請するサービス種類	地域密着型通所介護

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出来る様にするとともに
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に配慮している。

苦情担当者 森 拓人
連絡先 TEL 054-270-3780 FAX 054-255-0667

 静岡市保険福祉課局福祉部介護保険課 TEL 054-221-1377
 静岡県国民健康保険団体連合会 TEL 054-253-5590

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) 苦情があった場合には、直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして
苦情内容を確認する。
- (2) 担当者は、苦情の内容を管理者に報告する。
- (3) 管理者は、担当及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。
- (4) 検討会議の結果を元に、処理結果をまとめ、管理者は、必ず翌日までに具体的な対応
を指示する。担当者が利用者宅に行き、謝罪する。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ・ 普段から利用者から苦情が出ないようサービス提供を心掛ける。
- ・ 技術向上のため、社内勉強会を実施し自己研鑽につとめる。
- ・ 保険、医療、福祉の連携が必要であるので進んで研修会に参加する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。