

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	リハビリ&フィットネス リサーラ篠ノ井
サービスの種類	介護予防通所介護相当サービス

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）、担当者の設置

苦情相談窓口を次の通り設置する。

(1) 窓口設置場所 「リハビリ&フィットネス リサーラ篠ノ井」内

電話番号：026-400-9990 FAX番号：026-400-9991

窓口開設時間 8:30～17:00

担当者 管理者 町田 幸城

担当者不在の時は、基本的な事項については他の職員でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず報告する。

(2) その他の窓口

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| ①長野市介護保険課給付担当 | 電話番号：026-224-7871 |
| ②長野市地域包括支援センター篠ノ井総合病院 | 電話番号：026-261-1062 |
| ③長野市地域包括支援センター桜ホーム | 電話番号：026-290-1155 |
| ④長野市地域包括支援センターやすらぎの園 | 電話番号：026-214-6133 |
| ⑤長野市地域包括支援センター長野松代総合病院 | 電話番号：026-278-2058 |
| ⑥長野市地域包括支援センターケアプラザ わかほ | 電話番号：026-282-1631 |
| ⑦長野市地域包括支援センターインターコート藤 | 電話番号：026-284-6215 |
| ⑧長野市地域包括支援センターコスモス | 電話番号：026-284-2166 |
| ⑨長野市地域包括支援センター星のさと | 電話番号：026-261-1588 |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接面会などして詳しい事情を聴くとともに、関係する職員に事情を聴取・確認する。
- (2) 担当者が必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。
- (3) 検討の結果、利用者・家族へ謝罪に行くなど迅速に具体的な対応をする。
- (4) 記録は台帳に保管し、再発防止を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

- (1) 当日の朝礼で前営業日に発生した事項について確認し、情報を共有する。
- (2) 連絡帳等に記録し情報の共有をする
- (3) 再発防止のため、ヒヤリハットなどの事例検討を職員間で毎週1回実施する。
- (4) 接客・接遇などの研修を適宜実施し、職員の資質向上を図る。
- (5) 利用者の意見を取り入れ、施設内での検討材料とし、今後のサービス提供の参考とする。
- (6) 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

説明日：20 年 月 日 説明者署名：