

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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

- ・事業所内に利用者からの相談または苦情に対する窓口を設置する。
- ・事業所に勤務するサービス提供責任者をその担当者とする。

【介護老人保健施設ラ・サンテふよう】

担当:渡邊(相談員)・鈴木(相談員) 連絡先:055-989-7000

【通所リハビリテーション事業所ラ・サンテふよう】

担当:山脇(介護課長)・縫田(相談員) 連絡先:055-989-5544

【訪問介護事業所ラ・サンテふよう】

担当:小林(所長) 連絡先:055-989-7082

【居宅支援事業所ラ・サンテふよう】

担当:大槻(相談業務課長) 連絡先:055-989-7100

【その他の窓口】

三島市社会福祉部介護保険課 055-983-2689

裾野市介護保険課 055-995-1821

長泉町長寿介護課 055-989-5511

国保連苦情受付窓口 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

- ・利用者及び担当者に直接会って事実関係を確認する。
- ・責任者に報告すると共に、毎月開催するリスクマネジメント委員会で取り上げ、事後処理・予防策を検討する。
- ・検討した内容を利用者に報告し謝罪する。
- ・全過程を記録に残し再発を防止する。
- ・定期的に研修の機会を確保し、資質の向上に努める。

3 その他参考事項

- ・普段より利用者から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。