

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	(株)ロングライフ習志野営業所
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

措置の概要	
<p>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</p> <p>基本的な事項は誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。 (担当者) 福祉用具専門相談員 加藤 軍治(または菊地 絢子) (電話番号)047-453-2700 (FAX)047-452-0969 総合窓口 株式会社ロングライフ 水戸本社 (電話番号)029-257-2345 (FAX)029-257-2567</p>	
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。サービス提供責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。(検討会議をしない場合でも、必ず責任者まで処理結果を報告する。) 検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする。(利用者に謝罪に行くなど) 台帳、または連絡受付簿にて記録を作成・保管し、再発を防ぐために役立てる。</p>	
<p>3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)</p>	
<p>4 その他参考事項</p>	
<p>外部連絡先</p>	
習志野市介護保険課	所在地 習志野市鷺沼2-1-1 電話番号047-453-7345 FAX 047-453-9309 受付時間 9:00～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
船橋市健康・高齢部 介護保険課	所在地 船橋市湊町2-10-25 電話番号047-436-2302 FAX 047-436-3307 受付時間 9:00～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
千葉市保健福祉局 高齢障害部 介護保険事業課	所在地 千葉市中央区千葉港1番1号 千葉市役所1階 電話番号043-245-5062 FAX 043-245-5621 受付時間 8:30～17:30 (土日祝日、年末年始除く)
鎌ヶ谷市介護保険(高齢者支援課)	所在地 鎌ヶ谷市新鎌ヶ谷二丁目6番1号 電話番号047-445-1141 FAX 047-445-1400 受付時間 8:30～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
白井市福祉部高齢者福祉課 介護保険班	所在地 白井市復1123番地 電話番号047-492-1111 FAX 047-491-3510 受付時間 8:30～17:15 (土日祝日、年末年始除く)
松戸市介護保険課	所在地 松戸市根本387番地の5 電話番号047-366-1111 FAX 047-363-3200 受付時間 8:30～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
市川市福祉部介護福祉課	所在地 市川市南八幡2丁目20番2号 電話番号047-712-8540 FAX 047-712-8733 受付時間 8:45～17:15 (土日祝日、年末年始除く)
八千代市長寿支援課	所在地 八千代市大和田新田312-5 電話番号047-483-1151 FAX 047-480-7566 受付時間 8:30～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
浦安市介護保険課	所在地 浦安市猫実一丁目1番1号(市役所3階) 電話番号047-712-6403 受付時間 8:30～17:00 (土日祝日、年末年始除く)
【公的団体の窓口】 千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係	所在地 千葉市稲毛区天台6丁目4番3号 電話番号043-254-7428 FAX043-254-7401 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)
<p>日報、朝礼等で、再発防止のための対応策を常に考える。 メーカーなどと迅速に連携し、すばやく対応する。</p>	