

(参考様式6)

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	株式会社ロングライフ
申請するサービス種類	(介護予防)福祉用具貸与・特定(介護予防)福祉用具販売

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

利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の措置は、基本的な事項について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。

(電話番号) 0554-63-4170 (FAX) 0554-62-1090

(担当者) 専門相談員 樋口 孝 (または 安藤 武彦)

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

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

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)

記録を台帳、または連絡受付簿を作成・保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 外部の苦情相談窓口

事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをすることができる。

(1) 市町村(通常の事業の実施地域の市町村)

・上野原市 長寿介護課

所在地 山梨県上野原市上野原 3832

電話 0554-62-3128

・利用者在住の市町村介護保険課 窓口

(2) 山梨県国民健康保険団体連合会 介護・保険者支援課

所在地 山梨県甲府市蓬沢一丁目 15 番 35 号山梨県自治会館4階

開設時間 平日(月曜日から金曜日)の9:00~16:00

電話 055-233-9201

4 その他参考事項

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。

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してください。