

## 別紙 2

### 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	社会医療法人 若竹会 つくばセントラル病院
申請するサービス種類	通所リハビリテーション(介護予防通所リハビリテーション)

#### 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  
相談・苦情に対する常設窓口として、担当者を設置している。又、担当が不在の  
時に対応できる体制をとり、担当者に必ず申し送るようにする。

(担当者) サービス提供責任者 浅野信一

(電 話) 電話番号 029-871-6881(リハセンター直通) 029-872-1771(代表)

FAX番号 029-871-6881(リハセンター直通) 029-874-4763(代表)

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) 苦情処理台帳（クレーム）に記載。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- (4) 処遇処理について関係者との連携を行う。
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護事業者の場合記入）

4. その他参考事項

## 別紙 2

### 苦 情 処 理 体 制

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

相談・苦情受付窓口担当者 サービス提供責任者 浅野信一  
相談・苦情受付窓口連絡先 電話番号 029-871-6881(直通)029-872-1771(代表)  
FAX番号 029-871-6881(直通)029-874-4763(代表)

円滑かつ迅速苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情内容の聞き取り、把握
- (2) 問題が生じた部署に苦情内容を伝達
- (3) 問題が生じた部署での対処の問題点の把握
- (4) 管理者等施設の責任者に苦情内容を伝達するとともに、問題が生じた部署での対処の問題点を伝達する。
- (5) 施設としての意思決定（謝罪、事実の伝達（説明）、市町村・県等への報告等）
- (6) 施設における反省事項の整理
- (7) 苦情処理台帳への記載

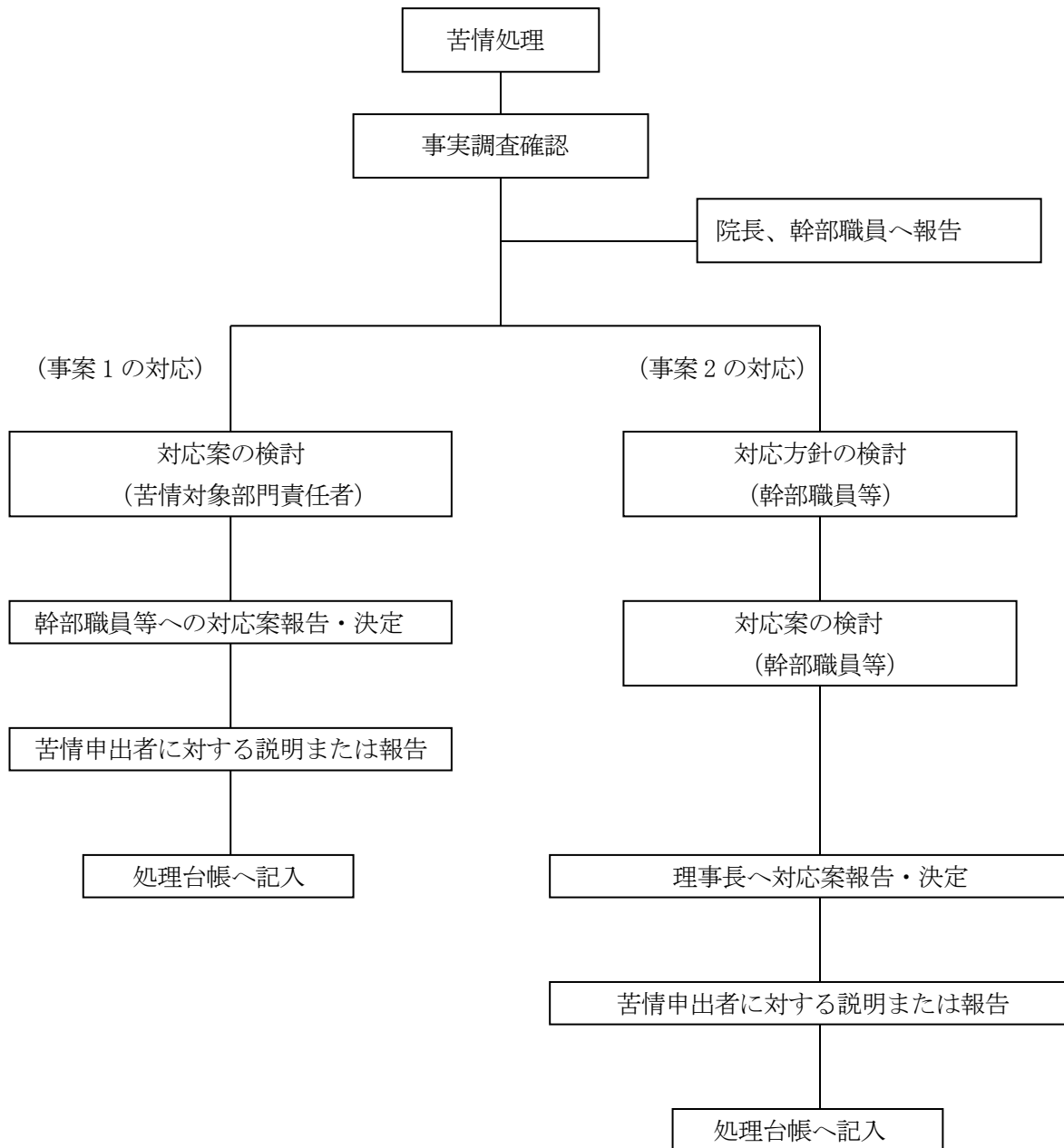
外部相談窓口 1 牛久市役所 高齢福祉課  
(電話) 029-873-2111

外部相談窓口 2 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課  
(電話) 029-301-1565 (FAX) 029-301-1579

その他参考事項

詳細については、別紙マニュアルを使用する予定

## 通所リハビリテーション苦情処理マニュアル



注) 1 苦情等の事案は、その内容により苦情等の対象部門で解決できるような比較的軽易案件は事案1とし、その他の案件は事案2として対応する。