

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

(令和7年4月1日現在)

事業所	一般財団法人 脳神経疾患研究所 介護老人保健施設 三春南東北リハビリテーション・ケアセンター
サービス種類	介護老人保健施設 短期入所療養介護 通所リハビリテーション 訪問リハビリテーション 介護予防短期入所療養介護 介護予防通所リハビリテーション 介護予防訪問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・苦情に対する常設の窓口を、事業所の管理者が担当する。
- ・担当者不在時においては、基本的な事項は他の職員でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。
- ・相談及び苦情担当者は、支援相談員・介護支援専門員とする。

相談及び苦情窓口 担当者 支援相談員・介護支援専門員

電話 0247-61-2511 FAX 0247-61-2522

- ・対応時間 8：30～17：00

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、苦情担当者又は介護支援専門員が、利用者（家族）に連絡等を取り、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
- ・苦情を受け付けた場合は、速やかに具体的な方針定め苦情担当者又は介護支援専門員が、利用者（家族）に説明する。
- ・苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ・常日頃から打合せ確認等を行い、苦情がでないような対応やサービスの提供を心がける。