

(参考様式 7)

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	ソレイユ暖暖
申請するサービス種類	地域密着型特定施設入居者生活介護

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、相談担当者を配置している。また、担当者が不在の時は、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ぐことにしている。

TEL 0268-39-7715 FAX 0268-39-7716

担当者 管理者 及び 生活相談員

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

当事業所のサービスに対して苦情があった場合、直ちに、相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くとともに、担当の介護支援相談員からも事情を確認する。

相談担当者が必要と判断した場合には、検討会議を行う（検討会議を行わない場合も、経緯について記録を残す）。

検討の結果は、必ず翌日までには具体的な対応をする。

苦情報告及び個人記録へ情報記録行い、再発を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

当事業所で解決できない苦情は長野県社会福祉協議会に設置された長野県福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

連絡先 0120-28-7109

備考