

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	介護老人保健施設杏園
申請するサービス種類	入所、（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

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	
苦情担当窓口 (窓口設置場所) 村上市猿沢2222 介護老人保健施設杏園 事務室 (電話番号) 0254(60)2224 (FAX) 0254(60)2112 (担当者名) 支援相談員 土屋 瞳 (窓口開設時間) 午前8時00分より午後5時まで	
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相談や苦情があった場合には、担当者が直接事情を聞く。又、担当者が不在の場合は、他の職員が対応する。 ②苦情相談担当者は、基本的な事項については担当者以外の誰でも対応可能となるよう利用者別の基本情報ファイルを整備しておく。 ③担当者がその場で対応可能なものであっても、施設長と相談した上で利用者からの苦情に対応する。 ④施設長は、苦情処理担当者と他の従業者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行う。 ⑤検討会議の結果は速やかに利用者に報告する（検討会議を行わない場合も、必ず報告する）。 ⑥苦情処理記録を作成し、同じトラブルが再発しないよう細心の注意を払う。	
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)	
①苦情があった場合には、該当部署に連絡を取り、苦情内容を伝えた上で事実関係の確認を行うとともに該当部署の苦情に対する認識について確認する。 ②事実が確認された場合には、該当部署に対して改善の要請をするとともに、利用者に対してその旨を連絡する。 ③事実が確認されなかった場合も、誤解の受けることのないよう該当部署に対して要請し、利用者に対してもその旨を連絡する。	
4 その他参考事項	
①普段から、苦情が出ないように心がけている。 ②必要に応じて研修を実施し、利用者本位のサービスが提供できるようにする。	