

# 「利用者からの苦情を処理する為の処置の概要」

(令和3年10月1日現在)

## 1. 事業所の名称 介護老人保健施設 富士山苑

(電話番号 〈代表〉 0287-84-1588 FAX 0287-84-1688)

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| (1) 介護老人保健施設    | (5) 居宅介護支援事業所       |
| (2) 短期入所療養介護    | (6) 介護予防短期入所療養介護    |
| (3) 通所リハビリテーション | (7) 介護予防通所リハビリテーション |
| (4) 訪問リハビリテーション | (8) 介護予防訪問リハビリテーション |

## 2. 利用者からの相談窓口・担当者の設置

担当者	支援相談員・介護支援専門員 (介護福祉士)	川上 泰弘
	看護師長 (看護師)	両方 育子
	介護福祉士 (通所リハビリ相談担当)	篠田 将範
	事務長	石川 信大

※担当者不在の場合は、施設職員が対応し責任を持って担当者に引き継ぐ。

## 3. 苦情を処理する為の処理体制・手順

- ① 相談窓口で苦情があった場合は速やかに、担当者が相手方と連絡を取るか、直接訪問して、詳しい事情を聞くとともに、苦情申立書へ直接記入をお願いする。(記入の難しい方の場合は職員が代筆し内容の同意をもらう。) 担当者自身も事情を確認する。
- ② 相談担当者が必要と判断した場合は管理者と協議し検討会議を行う。  
(会議を行わない時でも必ず管理者に処理結果を報告する。)
- ② 検討結果については必ず翌日までに具体的に対応する。  
(例 利用者に謝罪に行くなど・・・)
- ③ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐ為に役立てる。

## 4. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- ◎ サービス事業者の対応如何によっては、別なサービス事業者の依頼を検討する。

## 5. 参考事項

普段から苦情が出ないようサービス提供に心掛ける。