

利用者さんからの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	介護老人保健施設 アップルハイツ飯田	サービスの 種類	介護老人保健施設サービス (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
管理者氏名	大原 慎司	苦情処理 担当者氏名	塚平 賢志 木下 由布子 塩沢 紗菜子

1 利用者からの相談、苦情などに対応する常設の窓口及び苦情処理手順

- ① 窓口・電話・意見箱などで苦情などを受け付ける。
- ② 内部調査、訪問などを行い、苦情の内容と実態について調査する。
- ③ 管理者、苦情処理担当者などと協議を行い、改善策について検討する。
- ④ 改善策について利用者に報告し、理解を求める。
- ⑤ 特に問題のある場合には保険者に報告し、対応について協議する。
- ⑥ 苦情対応の経過は文書にて記録し、2年間保管する。

2 施設職員に対する苦情処理対応の研修計画など

- 職員会議・運営会議等にて、苦情処理に対する研修を行う。
- 県・市町村、民間でおこなっている苦情対応に関する研修に参加する。

作成 平成28年10月
改訂 令和元年11月
改訂 令和5年4月
改訂 令和6年7月