

## 利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	介護老人保健施設 アルカディア上越
提供するサービス種類	施設入所・短期入所・通所リハビリテーション

### 措置の概要

- 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者
  - 相談、苦情に関する常設の窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように、相談連絡票を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を整えている。
  - 常設窓口（アルカディア上越受付）  
担当者：事務部長 阿部一也 支援相談員 浅野良平  
責任者：施設長 深川光俊  
Tel：025-524-3171 Fax：025-524-3335
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
  - サービス従業者より、概況説明を受け、問題点を整理・明確にし、今後の改善策を検討する。
  - 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を行い、文書を直接渡す。苦情処理は原則として一日以内に行い、時間を要する場合はその旨を翌日までに連絡する。
  - 成果等を台帳に記録し保管する。
- その他の参考事項
  - 当事業所に対する利用者からの苦情について、市町村または国民健康保険団体連合が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は、速やかに改善する。
  - 匿名の苦情への対応を行うために、意見箱を設置し、対応結果を公表する。

2017年10月1日改定

2019年4月1日改定

2020年4月1日改定

2024年4月1日改定