

## 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	グループホームウイル
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護

### 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、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置している。又、担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるようにしている。

担当者 中原 央

連絡先 TEL 053-589-3339 FAX 053-468-5115

市町・静岡県国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合に必要な改善を行い、その内容を報告するようにしている。

浜松市中央区役所 連絡先 TEL 053-457-2062

浜松市南行政センター 連絡先 TEL 053-425-1572

浜松市東行政センター 連絡先 TEL 053-424-0186

静岡県国民健康保険団体連合会 連絡先 TEL 054-253-5590

- 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) 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き、苦情内容の確認をする。
  - (2) 担当者は、苦情の内容を管理者に報告する。
  - (3) 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行なう。
  - (4) 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は速やかに具体的な対応を指示する。
  - (5) 苦情処理結果記録を台帳記載し、再発防止に役立てる。
- 3 その他参考事項
- ・普段から利用者からの苦情が出ないようサービス提供を心がける。
  - ・毎日の朝礼により、サービス提供の心構えを確認する。
  - ・従業員に対する研修を定期的実施する。