

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	グループホーム富塚・のぞみの里
申請するサービス種類	(予防)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

- ①窓口設置場所 新潟県新発田市富塚町1355
「グループホーム富塚・のぞみの里」
電話番号 0254-28-0880
- ②窓口設置時間 午前8時30分～午後5時30分
- ③対応者 小熊 高広(施設長)

- ④その他 窓口時間以外にも職員が随時対応する。

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対応
苦情があった場合原則として担当者から報告を受け施設長が対応する。
施設長が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を施設長に直ちに報告する。
- ②確認事項
苦情については次の事項を確認する。
利用者及び利用者家族等の申出人より施設内に用意してある苦情受付書に内容等を記載していただく。又意見箱を設置し、苦情受付書以外でも投書できるようにする。電話等による連絡の場合は苦情の相手方に対し、職員により具体的な苦情・相談内容、その他参考事項を聞き、苦情受付書に記載する。
- ③苦情の相手方に対処した職員の氏名を名乗り、苦情・相談内容について回答する期限を併せて説明する。
- ④処理
1.事業所内において、施設長を中心に相談・苦情処理の為の会議を開催する。
2.計画した作成担当者からの状況説明
3.問題点の整理、洗い出し及び今後の改善点についてのディスカッションを行う
4.文書により回答を作成し、管理者が事情説明を苦情申立人に対して行った上で、文書を渡す。
5.その概要についてまとめた上で、市町村及び国民健康保険連合会等に報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
6.事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。

3 その他参考事項

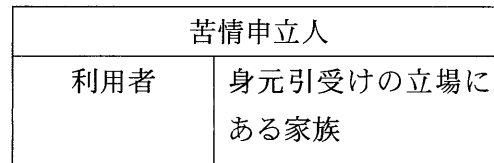
- ・サービス提供にあたり、利用者・ご家族の方より苦情が上がらないようマニュアルにおいて接遇等について徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の視点に立ったサービス提供を心掛けるよう、職員指導を行う。
 - ・苦情に至らないケースであっても、利用者・ご家族の方から希望・相談・要望があった場合、事例検討会等で検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。
- 又、提供者・利用者の双方が気分よくサービスを提供できるように職員の健康管理にも十分配慮する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

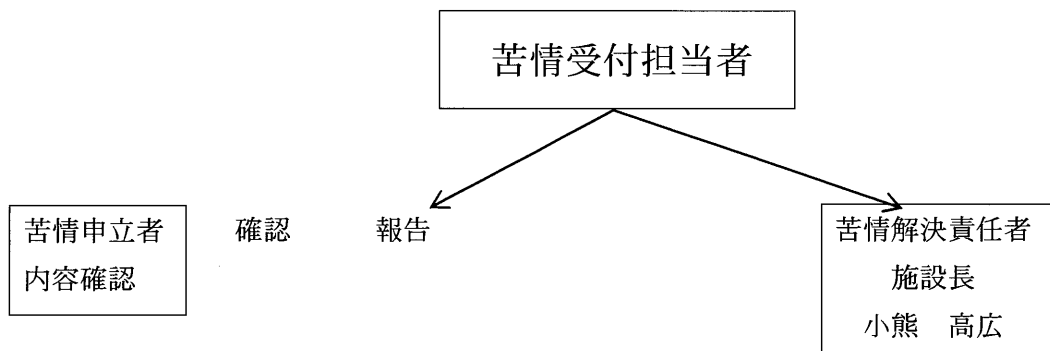
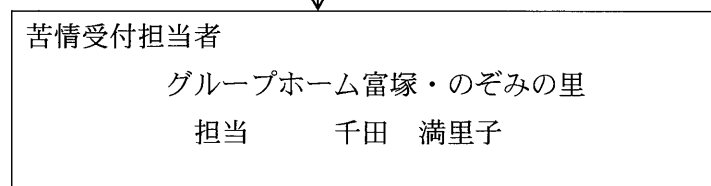
苦情解決の具体的な流れ

① 苦情受付→②苦情報告・確認→③苦情処理に向けての話し合い

① 苦情受付



② 苦情の報告・相談



③ 苦情処理に向けての話し合い

