

(参考様式7)

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・小規模多機能ホーム 樹
申請するサービス種類	(介護予防) 認知症対応型共同生活介護 小規模多機能型居宅介護

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)及び担当者

◎ グループホーム樹 管理者をもって、常設の対応窓口とする。

〈 苦情受付窓口 〉 GH 管理者 (花村 加奈子)

〈 苦情対応責任者 〉 SK 管理者 (櫻井 知世)

管理者が不在の場合は、他の職員が相談・苦情内容を正確に記録のうえ、管理者に伝達。

電話 054-340-0712 FAX 054-340-0713

◎ 株式会社 櫻ブレイン 本社

〈 苦情解決責任者 〉 代表者 (櫻井 知世)

電話 054-340-0712 FAX 054-271-5459

◎ 静岡県国保連合会 電話 054-253-5530

◎ 静岡市役所保介護保険課 電話 054-221-1088

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- 担当者が、利用者ならびに家族より苦情を受けた際は、ただちに事実関係を確認する。
- 担当者は、責任者に報告し、共に内容を分析する。
- 責任者は、担当者を中心とした職員による検討会議を招集し、その対策・改善策を協議する。
- ただちに改善できない場合は、短期・中期・長期の計画をたて、その実行を職員に指示する。
- 責任者と担当者は、苦情当事者に対して、その対応策・改善策を説明し、同意を得る。
- 苦情の内容と対応の結果は、苦情処理台帳に記録する。
- その記録は、利用者や第三者評価委員の求めに応じて随時公開する。
-

3 その他参考事項

- ・ 区市町村の職員の質問及び利用者からの苦情に対して区市町村が行う調査に協力をする。
- ・ サービス向上のため、苦情処理対応やリスクマネジメントの研修等、積極的に参加する。