

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	グループホーム輝き ゆきの家
申請するサービス種類	(介護予防) 認知症対応型共同生活事業所

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

苦情処理責任者 代表取締役 浦田雅章

苦情受付担当者 施設長 藤原尚子

電話番号 0829-40-5353

受付時間 月曜日から金曜日 午前9時から17時まで

なお、緊急の場合は上記時間外においても可能な限り対応する。

利用者及び家族等からの相談・苦情においては、事業所内に常設の相談窓口を設置し、電話、面談、書面等により随時受け付ける。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者又は家族等から苦情の申出があった場合は、苦情受付担当者が内容を確認し、苦情受付記録に記録する。受付後、速やかに苦情処理責任者へ報告し、関係職員から事実確認を行う。確認した内容については、必要に応じて職員間で協議し、原因の分析、対応方針及び改善策を検討する。その後、申出者に対して対応内容及び改善策を説明し、理解を得るように務める。苦情内容及び対応経過については記録を保存し、再発防止のため職員会議等で共有する。また、必要に応じて市町村、地域包括センター等の関係機関と連携し、円滑かつ迅速な解決に努める。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

4 その他参考事項

苦情解決にあたっては、利用者及び家族等の立場を尊重し、迅速かつ誠実に対応する。苦情を申出たことを理由として、利用者に対して不利益な取り扱いを行わない。また、苦情内容に関する個人情報については、関係法令及び事業所の個人情報保護方針に基づき適切に管理する。必要に応じて、市町村の介護保険担当者窓口、地域包括支援センター、国民健康保険団体連合会等の外部機関への相談が可能であることを利用者及び家族に説明する。