

(参考様式6)

## 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   | グループホーム有松    |
| 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

窓口 グループホーム有松 Tel076-245-5601

苦情受付担当者 介護職員

苦情解決責任者 管理者

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 処理体制

利用者からの苦情に対し迅速かつ適切に対応する手順

① 利用者からの苦情

② 介護職員が受付

③ 管理者に連絡・調査

④ 従業者に対する改善指導

- ・ 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を選任し、氏名や連絡先を記載したものを利用者様やご家族の見える場所に掲示して周知を図り、どなたでもすぐに苦情を申し出る体制を作っています。
- ・ 苦情受付担当者は書面に記録し、内容に間違いがないかを申出者に確認の上、苦情解決責任者に報告します。
- ・ 苦情解決は苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにより解決します。必要に応じて第三者委員による立ち合いを求めることがあります。
- ・ 苦情解決後は速やかに記録を残し、苦情に対する改善策について職員に周知します。

#### 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

苦情処理については、法を遵守するとともに、適切・迅速な対応を第一に心がけます。

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。