

## 利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	グループホーム上海府
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

### 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

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ①窓口設置場所 村上市吉浦1074番地2  
「グループホーム上海府」事務室  
電話番号 0254-50-3570
- ②窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③対応者 苦情受付担当者 太田 真理子 苦情解決責任者 田村 由美
- ④その他 対応者が不在の場合については他の職員が対応する。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための処理体制・手順

##### ①相談および苦情の対応

相談または電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。

苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に直ちに報告する。

##### ②確認事項

相談または電話については、次の事項について確認する。

相談または苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日および時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項。

##### ③相談および苦情処理期限の説明

相談および苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

##### ④相談および苦情処理

概ね次の手順により、相談および苦情について処理する。

- ア. 事業所内において、苦情対応者、苦情解決責任者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- イ. サービスを提供した者からの概況説明。
- ウ. 問題点の整理、洗い出しおよび今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- エ. 文書により回答を作成し、対応者が事情説明を利用者に対して直接行う。
- オ. 苦情の概要についてまとめたうえで、国民健康保険連合会等に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- カ. 事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発の防止を図る。

#### 3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、処遇マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう、職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。

また、利用者に満足いただけるようなサービスが提供できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。