

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の内容

事業所又は施設の名称	グループホーム おおたの郷
申請するサービスの種類	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）、担当者の設置等

- ・相談及び苦情関するに対応する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口：電話番号 0978-52-2160

【統括責任者】代表者

たなべ しんいち
田辺 真一

【窓口担当者】管理者

こどまり だいち
小泊 大地

*利用者、家族にはこの内容の印刷物を配布し、周知する。

- ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・相談又は苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため、利用者から状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は、従業者に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対応する。

常設窓口 大分県国民健康保険団体連合会
所在地 大分県大分市大手町2丁目3番12号
TEL 097-534-8470
FAX 097-537-8652

常設窓口 大分県杵築市役所山香庁舎 医療介護連携課 介護保険係
所在地 大分県杵築市山香町野原1010-2
TEL 0977-75-1111
FAX 0977-75-2064