

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	社会福祉法人 信生会 グループホーム信生ゆりはまの里
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

常設の窓口： グループホーム信生ゆりはまの里
担当の窓口： 管理者 小泉さおり 計画作成担当者 石原瑠理子
連絡先： 電 話 (0858) 35-5111、Fax (0858) 35-5205
Eメール sinseiso@mail3.torichu.ne.jp
受付時間： 日～土 8:30～17:00
FAX、Eメールについても随時受付。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情・要望等があった場合は、「苦情・要望ノート」に記入。担当者に報告し、事実の確認をする。
- ・対応がすぐに可能な場合は担当者に相談後、すぐに対応する。または、申し送り時にスタッフで話し合い対応する。即時の対応が難しい等の場合は、施設長に相談する。
- ・「苦情・要望ノート」に対応・対策を記入。
- ・スタッフは申し送りノートと苦情ノートを出勤日には確認し、サインをする。
- ・職員会議時に、もう一度検討し以後のサービスに活用し、再発防止に努める。

3 その他参考事項

(1) 苦情が出ないようにするための具体的な方策

- ・利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・事故が起こった際はヒヤリハット、事故報告書の作成を徹底し、ミーティングなどで職員全員での情報共有を図る。
- ・玄関に設置してある「みなさまの声」にご意見を頂き、どんな些細な意見にも耳を傾ける。

(2) 苦情連絡先

- ・鳥取県国民健康保険団体連合会〔介護保険室〕
(電話) 0857-20-2100 (FAX) 0857-29-6115
- ・鳥取県社会福祉協議会〔鳥取県福祉サービス運営適正化委員会〕
(電話) 0857-59-6335 (FAX) 0857-59-6340
(電子メール) unei-t@tottori-wel.or.jp
- ・湯梨浜町役場 長寿福祉課
(電話) 0858-35-5379 (FAX) 0858-35-5376

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入してください。

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	社会福祉法人 信生会 デイサービスセンターハワイ信生荘
申請するサービス種類	介護予防（通所介護）相当サービス

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

常設の窓口： デイサービスセンターハワイ信生荘 事務局
担当の窓口： 生活相談員 久野やよい 事務員 長田美佐子
連絡先： 電 話 （０８５８）３５－５２１５、Fax（０８５８）３５－５２０５
Ｅメール sinseiso@mail3.torichu.ne.jp
受付時間： 月～金 ８：３０～１７：００ 土 ８：３０～１１：５０
ただし、ＦＡＸ、Ｅメールについては随時受付。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情・要望等があった場合は、「苦情・要望ノート」に記入。担当者に報告し、事実の確認をする。
- ・対応がすぐに可能な場合は担当者に相談後、すぐに対応する。または、終礼時にスタッフで話し合い対応する。即時の対応が難しい等の場合は、施設長に相談する。
- ・「苦情・要望ノート」に対応・対策を記入。
- ・スタッフは申し送りノートと苦情ノートを出勤日は確認し、確認後サインをする。
- ・職員会議時に、もう一度検討し以後のサービスに活用し、再発防止に努める。

3 その他参考事項

（１）苦情が出ないようにするための具体的な方策

- ・利用者、利用者家族と日頃から密接に関わり、ニーズや要望を理解し、良好な関係を保つ。
- ・事故が起こった際はヒヤリハット、事故報告書の作成を徹底し、朝ミーティングなどで職員全員での情報共有を図る。
- ・玄関に設置してある「みなさまの声」にご意見を頂き、どんな些細な意見にも耳を傾ける。

（２）苦情連絡先

- ・鳥取県国民健康保険団体連合会〔介護保険室〕
（電話）0857-20-2100 （FAX）0857-29-6115
- ・鳥取県社会福祉協議会〔鳥取県福祉サービス運営適正化委員会〕
（電話）0857-59-6335 （FAX）0857-59-6340
（電子メール）unei-t@tottori-wel.or.jp
- ・湯梨浜町地域包括支援センター
（電話）0858-35-5378 （FAX）0858-35-5376
- ・倉吉市福祉保健部長寿社会課
（電話）0858-22-7851 （FAX）0858-22-2954

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入してください。