

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

医療法人社団 飯盛会 グループホームいいもり

### 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

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが、窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。また、公的機関の相談窓口を紹介する。

電 話 番 号： 0 9 2 - 8 1 1 - 9 0 8 0

F A X 番 号： 0 9 2 - 8 1 1 - 9 0 8 1

担 当 者： 施 設 長

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情があった場合は、直ちに計画作成担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。

②計画作成担当者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も必ず管理者まで結果を報告する）

③検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする。（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）

④記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

#### 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

①毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。

②従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。