

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

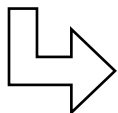
措 置 の 概 要

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

- ① 相談や苦情に対応する常設の窓口として、担当者を設置しています。
- ② 担当者不在であっても、基本的な事項について従業員全員が対応できるよう指導するとともに、担当者に内容を引き継ぎ、相談苦情への対応が早期に行えるよう配慮しています。

『多機能複合施設明日葉』拠点

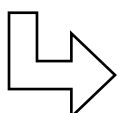
- ・ デイサービス明日葉（通所介護）
- ・ 多機能明日葉（小規模多機能型居宅介護）
- ・ 有料老人ホーム明日葉（住宅型有料老人ホーム）



担 当 者           :   生活相談員  
連絡先電話       :   0 2 3 4 （ 2 3 ） 1 1 2 5

『グランパ・グランマ』拠点

- ・ デイサービスグラン（通所介護）
- ・ 特別養護老人ホームグランパ・グランマ（地域密着型介護老人福祉施設）
- ・ ショートステイグランパ・グランマ（短期入所生活介護）
- ・ デンタルサロン森のしずく（歯科診療所）



担 当 者           :   生活相談員  
連絡先電話       :   0 2 3 4 （ 3 1 ） 8 2 5 5

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、直ちに利用者等と連絡を取り、事情を聞き、苦情内容を把握する。
- ② 担当者は、その場で対応可能なものであっても、管理者と相談したうえで利用者に対応する。
- ③ 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情の処理に向けた検討会議を行う。
- ④ 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は原則として翌日までに具体的な対応を指示する。
- ⑤ 苦情処理台帳を作成し、苦情処理の結果を記載するとともに、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ・ 苦情対応規程に基づく当法人の苦情解決責任者   :   施設長