

## 相談及び苦情処理に係る措置要領

施設 の 名 称	特別養護老人ホーム 悠ゆう
サービスの種類	ユニット型指定介護老人福祉施設事業 ユニット型指定短期入所生活介護（介護予防短期入所生活介護）事業 指定通所介護（介護予防通所）事業 指定居宅支援（介護予防支援）事業 ケアハウス

措 置 の 概 要
<p>1. 入所者または家族からの相談及び苦情に対応する常設の窓口、担当者の設置</p> <p>① 入所者または家族からの相談及び苦情については、施設内に相談担当窓口を設ける</p> <p>② 相談担当窓口は、社会福祉法人高崎福祉倶楽部「特別養護老人ホーム 悠ゆう」とし電話番号は 027-353-0002 を使用する。</p> <p>③ 相談担当者は、生活相談員とし、不在の場合は併設事業所の生活相談員が担当する。</p> <p>④ 担当者不在、もしくは夜間・休日等については、携帯電話等で常時連絡可能な体制を維持する。</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順</p> <p>① 窓口担当者は、直ちに相談及び苦情内容を確認する。</p> <p>② 窓口担当者は、相談及び苦情の内容を施設長に報告する。</p> <p>③ 施設長の指示に基づき、窓口担当者は検討会議を行う。</p> <p>④ 検討結果は、速やかに入所者又は家族へ通知し、具体的な対応策を講じる。</p> <p>⑤ 入所者または家族から相談及び苦情の処理過程は、相談及び苦情処理簿に記録して再発防止に活用する。</p> <p>3. その他</p> <p>① 通常業務における手順や処置を絶えず検証し、入所者個々の特性に配慮した介護を心がける。</p> <p>② 毎日の朝礼時や申し送り時に確認を徹底し、定期的な職員研修を実施する。</p>

## 行政機関その他苦情受付機関

高崎市長寿社会課	所在地	高崎市高松町35-1
	電話番号	027-321-1111
	受付時間	月～金 8:30～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地	前橋市元総社町335-8
	電話番号	027-290-1363
	受付時間	月～金 8:30～17:00
群馬県社会福祉協議会	所在地	前橋市新前橋13-12
	電話番号	027-255-6600
	受付時間	月～金 8:30～17:00