

別紙 2

相談及び苦情処理に係る措置要領

施設 の 名 称	社会福祉法人 高崎福祉倶楽部 デイサービスセンター 青葉
サービスの種類	指定介護老人福祉施設事業所 指定短期入所者生活介護事業所 指定地域密着型通所介護事業所 ・ 指定介護予防通所介護事業 ケアハウス事業所

措 置 の 概 要
<p>1. 利用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> <ul style="list-style-type: none">① 利用者または家族からの相談及び苦情については、青葉内に相談担当窓口を設けるものとする。② 相談担当窓口は、社会福祉法人高崎福祉倶楽部デイサービスセンター青葉とし電話番号は、027-353-0002番を使用します。③ 相談担当者は、デイサービスセンター 青葉 生活相談員とします。不在の場合は、特別養護老人ホーム 悠ゆう 生活相談員が担当するものとします。④ 担当者不在、若しくは夜間・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ものとします。 <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> <ul style="list-style-type: none">① 窓口担当者は、直ちに相談及び苦情内容を確認する。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。③ 施設長の指示に基づき、窓口担当者は検討会議を行う。④ 検討結果は、速やかに利用者又は家族へ通知し、具体的な対応策を講じる。⑤ 利用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>3. その他</p> <ul style="list-style-type: none">① 通常業務における手順や処置を絶えず検証し、利用者個々の特性に配慮した介護を心がけるものとします。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ものとします。