入居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	認知症対応型共同生活介護やどりぎ
サービス種類	認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護

措　置　の　概　要

１　入居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

連絡先

グループホームやどりぎ　　電話番号（０８２６）７２-６５１１

担当者

管理者　　金子　泰典

計画作成担当者　　小栗　恵太

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）書面を作成し、次の事項について記載事項の充実を図る。

１ 誰が　２ いつ　３ どのような対応、内容において

４ どの部分に対して苦情があるか　５ 期待する内容について

（２）（１）の記載事項について要因を分析し、対応を検討する。

（３）対応方法の決定。

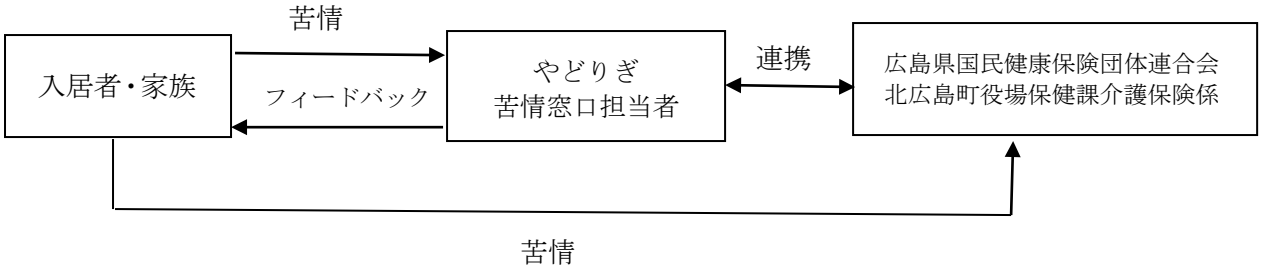
（４）苦情を処理する。（電話、訪問等にて説明、話し合い）

（５）苦情処理困難な事例に対しては他機関との連携を図る（国保連、北広島町等）

広島県国民健康保険団体連合会　　（０８２）５５４－０７８３

北広島町役場福祉課介護保険係　　（０８２６）７２－７３５２

（６）決定した今後の方針について苦情申し立て者へのフィードバックの充実を図る。



４　その他参考事項

苦情に対しての迅速な対応について会議等で常に確認する。