

(参考様式6)

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホームやまゆり荘
申請するサービスの種類	指定介護老人福祉施設

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当者を配置する。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ことにする。

TEL 0279-75-6517
担当者 生活相談員 加部 愛

FAX 0279-75-7551

2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順

1) 苦情処理の体制

- ① 苦情解決責任者・・・施設長 下前 剛次 TEL 0279-75-6517
- ② あんしん介護相談員・・・吉澤 幸一 TEL 0279-75-5598
(第三者委員 2名) 雨宮 蘭子 TEL 0279-67-2474

2) 苦情の受付

- ・苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受付を行う。
- ・あんしん介護相談員は、毎月1回施設に訪問し苦情・悩みの相談・話し相手となり直接苦情を申し出ることができます。

3) 苦情の受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者とあんしん介護相談員に報告する。
- ・あんしん介護相談員は内容を確認し、苦情を申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

4) 苦情解決のための話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
 - ・その際苦情申し出人は、あんしん介護相談員の助言や立ち会いを求めることができる。
- なお、あんしん介護相談員の立ち会いによる話し合いは、次により行う。
- ア あんしん介護相談員による苦情内容の確認
 - イ あんしん介護相談員による解決案の調整・助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

3 群馬県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事ができます。（専用受付 027-225-6669）

◇ 行政機関その他苦情受け付け期間

中之条町役場 所在地：群馬県吾妻郡中之条町大字中之条1091
住民福祉科 介護保険課 電話番号：0279-75-2111
FAX : 0279-75-6525
受付時間：8:30～17:15

*その他、所在地の役場内の介護保険を担当している係でも受け付けます。

群馬県国民健康保険団体連合会 所在地：群馬県前橋市元総社町335-8
電話番号：027-290-1323 直通
受付時間：9:00～17:00

(参考様式6)

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ショートステイやまゆり
申請するサービスの種類	短期入所生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当者を配置する。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ことにする。

TEL 0279-75-6517

FAX 0279-75-7551

担当者 生活相談員 篠原 恵子

2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順

1) 苦情処理の体制

- ① 苦情解決責任者・・・施設長 下前 剛次 TEL 0279-75-6517
- ② あんしん介護相談員・・・吉澤 幸一 TEL 0279-75-5598
- (第三者委員 2名) 雨宮 蘭子 TEL 0279-67-2474

2) 苦情の受付

- ・苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受付を行う。
- ・あんしん介護相談員は、毎月1回施設に訪問し苦情・悩みの相談・話し相手となり直接苦情を申し出ることができます。

3) 苦情の受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者とあんしん介護相談員に報告する。
- ・あんしん介護相談員は内容を確認し、苦情を申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

4) 苦情解決のための話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
 - ・その際苦情申し出人は、あんしん介護相談員の助言や立ち会いを求めることができる。
- なお、あんしん介護相談員の立ち会いによる話し合いは、次により行う。
- ア あんしん介護相談員による苦情内容の確認
 - イ あんしん介護相談員による解決案の調整・助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

3 群馬県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事ができます。（専用受付 027-225-6669）

◇ 行政機関その他苦情受け付け期間

中之条町役場 所在地：群馬県吾妻郡中之条町大字中之条1091
住民福祉科 介護保険課 電話番号：0279-75-2111
FAX : 0279-75-6525
受付時間：8：30～17：15

*その他、所在地の役場内の介護保険を担当している係でも受け付けます。

群馬県国民健康保険団体連合会 所在地：群馬県前橋市元総社町335-8
電話番号：027-290-1323 直通
受付時間：9：00～17：00

(参考様式6)

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	デイサービスやまゆり
申請するサービスの種類	通所介護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当者を配置する。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ことにする。

TEL 0279-75-6517

FAX 0279-75-7551

担当者 生活相談員 佐藤 博美

2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順

1) 苦情処理の体制

- ① 苦情解決責任者・・・施設長 宮崎 宏徳 TEL 0279-75-6517
- ② あんしん介護相談員・・・吉澤 幸一 TEL 0279-75-5598
- (第三者委員 2名) 雨宮 蘭子 TEL 0279-67-2474

2) 苦情の受付

- ・苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受付を行う。
- ・あんしん介護相談員は、毎月1回施設に訪問し苦情・悩みの相談・話し相手となり直接苦情を申し出ることができます。

3) 苦情の受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者とあんしん介護相談員に報告する。
- ・あんしん介護相談員は内容を確認し、苦情を申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

4) 苦情解決のための話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
 - ・その際苦情申し出人は、あんしん介護相談員の助言や立ち会いを求めることができる。
- なお、あんしん介護相談員の立ち会いによる話し合いは、次により行う。
- ア あんしん介護相談員による苦情内容の確認
 - イ あんしん介護相談員による解決案の調整・助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

3 群馬県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事ができます。（専用受付 027-225-6669）

◇ 行政機関その他苦情受け付け期間

中之条町役場 所在地：群馬県吾妻郡中之条町大字中之条1091
住民福祉科 介護保険課 電話番号：0279-75-2111
FAX : 0279-75-6525
受付時間：8：30～17：15

*その他、所在地の役場内の介護保険を担当している係でも受け付けます。

群馬県国民健康保険団体連合会 所在地：群馬県前橋市元総社町335-8
電話番号：027-290-1323 直通
受付時間：9：00～17：00

(参考様式6)

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ケアハウスハーブガーデン
申請するサービスの種類	軽費老人ホーム（ケアハウス）

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当者を配置する。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ことにする。

TEL 0279-75-6517

FAX 0279-75-7551

担当者 生活相談員 唐澤 明美

2 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順

1) 苦情解決の体制

- ① 苦情解決責任者・・・施設長 宮崎 宏徳 TEL 0279-75-6517
- ② あんしん介護相談員・・・吉澤 幸一 TEL 0279-75-5598
- (第三者委員 2名) 雨宮 蘭子 TEL 0279-67-2474

2) 苦情の受付

- ・苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受付を行う。
- ・あんしん介護相談員は、毎月1回施設に訪問し苦情・悩みの相談・話し相手となり直接苦情を申し出ることができます。

3) 苦情の受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者とあんしん介護相談員に報告する。
- ・あんしん介護相談員は内容を確認し、苦情を申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

4) 苦情解決のための話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
 - ・その際苦情申し出人は、あんしん介護相談員の助言や立ち会いを求めることができる。
- なお、あんしん介護相談員の立ち会いによる話し合いは、次により行う。
- ア あんしん介護相談員による苦情内容の確認
 - イ あんしん介護相談員による解決案の調整・助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

3 群馬県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、群馬県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事ができます。（専用受付 027-225-6669）

◇ 行政機関その他苦情受け付け期間

中之条町役場

所在地：群馬県吾妻郡中之条町大字中之条1091

住民福祉科 介護保険課

電話番号：0279-75-2111

FAX : 0279-75-6525

受付時間：8：30～17：15

*その他、所在地の役場内の介護保険を担当している係でも受け付けます。

群馬県国民健康保険団体連合会

所在地：群馬県前橋市元総社町335-8

電話番号：027-290-1323 直通

受付時間：9：00～17：00