

# 入所者又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

令和 8 年 4 月 1日

事業所又は施設名	グループホームあゆみハイツ・グループホーム第二わかばハイツ
申請するサービス種類	介護サービス包括型共同生活援助

## 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）と担当者

事業所の窓口 (連絡先)	グループホーム あゆみハイツ TEL 0947-42-7739 窓口担当者 馬場 郁雄 (サービス管理責任者) 苦情解決責任者 高橋 幸年 (管理者・世話人兼務) 受付時間 8:30~17:00 (土曜日・日曜日・祝日・年末年始除く)
公的団体の窓口 (連絡先)	福岡県運営適正化委員会 所在地 福岡県春日市原町3丁目1番地7 (社会福祉法人福岡県社会福祉協議会) TEL 092-915-3511 fax 092-584-3790 受付時間 9:00~17:00 (土曜日・日曜日・祝日・年末年始除く)
支給決定の窓口 (連絡先)	田川市役所高齢障害課障害者支援係 TEL 0947-85-7130
	香春町福祉課福祉係 TEL 0947-32-8415
	添田町保健福祉環境課子育て・障がい者支援係 TEL 0947-82-1232
	糸田町健康福祉課 TEL 0947-26-1241
	川崎町福祉課福祉係 TEL 0947-72-3000
	大任町福祉課福祉係 TEL 0947-63-3004
	赤村民課 TEL 0947-62-3000
	福智町高齢障がい福祉課障がい者福祉係 TEL 0947-22-7762
	飯塚市福祉部社会・障がい者福祉課障がい者自立支援係 TEL 0948-22-5500
	行橋市障がい者支援室障がい支援係 TEL 0930-25-1111
築上町保健福祉課障がい者支援係 TEL 0930-56-0300	

### 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

苦境を受け付けた場合は、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

#### ① 苦情原因の把握 (当日又は時間帯によっては翌日)

利用者又は家族へ連絡 (訪問) し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝える。

#### ② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。

#### ③ 改善策の実施

入居者又は家族へ連絡か訪問するなどして、対応策を説明して改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。

#### ④ 解決が困難な場合

福岡県・市町村等に連絡し、助言・指導等を得て改善を行う。

#### ⑤ 再発防止

同様の苦情、事故等が起らないように、苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、マニュアル化し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

#### ⑥ 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は速やかに必要な措置を講じられるよう、予め関係機関への協力依頼を行う。

### 3 その他参考事項

普段から苦情等が出ないようなサービスの提供に心がける。(毎朝の朝礼等で周知徹底し、定期的な研修会等を実施する)

### 4 第三者委員

- ・樋口 佳恵 ( 弁護士 春山法律事務所 092-712-2458 )
- ・佐藤 真一 ( 医療法人和光会 0947-46-5588 )