

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	デイサービスセンター有松
申請するサービス	通所介護

措 置 の 概 要	
1	利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 窓口 デイサービスセンター有松 Tel(076)245-5602 苦情受付担当者 生活相談員 苦情解決責任者 管理者
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 処理体制 利用者からの苦情に対し迅速かつ適切に対応する 手順 ①利用者からの苦情 ②管理者が受付 ③生活相談員に連絡・調査 ④従業者に対する改善指導
3	苦情があった従業者に対する対応方針等 従業者にたいし、ケアプランに基づいた適切なサービスの提供が行われているかモニタリングを行い、再研修を実施。 改善指導を行っても、なおかつ苦情が絶えない場合その従業者を取り替える。
4	その他参考事項 苦情処理については、法を遵守するとともに、適切・迅速な対応を第一に心がける。