

(参考様式6)

利用者(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

事業所又は施設名	デイサービスセンター有松
申請するサービス種類	生活介護

措 置 の 概 要

1 利用者(入所者)又はその家族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

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を解決するための処理体制・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

※具体的な対応方針

従業者に対し、計画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入れ替える。

3 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。

備考 上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。