

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスいい茶家
申請するサービス種類	総合事業・地域密着型通所介護事業

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）、担当者の設置 [受付日時] 8時30分～17時（月曜日～金曜日） [連絡先] 076-461-0022 [担当者] 生活相談員清水利恵 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情受付票を作成（緊急時は至急口頭で報告する）責任者に提出（担当者） ・事実関係を調査（担当者） ・対応の要否、対応の方針を決定し、苦情申立者に対応する（責任者） ・対応結果を苦情受付票に記載する（担当者） ・納得いただけない場合は再検討する ・同じ苦情、類似の苦情発生の防止、サービスの改善に努める ・施設内で情宣する ・改善方法を苦情受付票に記載する（担当者）