

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	ディサービスセンター煌き
申請するサービスの種類	地域密着型通所介護

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 相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、相談担当者が不在のときは、事務員等が基本的な事項については対応を行い、その後、必ず担当者に引き継ぎを行う。 電話番号 0896-23-6511 F A X 0896-23-6522 相談担当者 管理者 桂 真理子
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 苦情があった場合は迅速に担当者が相手方に連絡をとり、利用者及びその家族等に直接話を聞くことにより、詳しい事情を把握する。 ② サービス担当者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う （検討会議を行わない場合も、必ず処理結果を管理者まで報告する。） ③ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な処理をする。（利用者に謝罪に行くなど） ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
3	その他参考事項 ・ 日常的に苦情の出ない運営を心がける。 ・ 管理者、従業員間で、定期的にカンファレンスを行い、これを記録にとどめる。 ・ サービス利用者の立場での運営に心がける。